

## Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Gorontalo

Arif Alauddin Umar (Jurusan Ilmu Pemerintahan, Universitas Negeri Gorontalo)  
Hasrat Arief Saleh (Jurusan Ilmu Politik Pemerintahan, Universitas Hasanuddin)  
Email: arifalauddinumar@gmail.com

### Abstract

*This article aims to find out, to understand, and to analyze the one stop license service success and quality, specifically IMB, SIUP, and SIGU in Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) of Gorontalo Regency. The result shows that one stop license service, specifically IMB, SIUP, and SIGU implemented by KPT are unsuccessful and out of quality. It is seen from the degree of fit that doesn't meet the requirements as Korten's Proposed namely policy/program, beneficiaries, and the implementing organization. It is also shows that Korten's fit requirements theory is not relevant with the reality of one stop license service implementation in Gorontalo Regency.*

**Keywords:** *one stop service, permitted services*

### Abstrak

*Tulisan ini bertujuan untuk mengetahui, memahami, dan menganalisis keberhasilan dan kualitas pelayanan perizinan terpadu satu pintu, khususnya untuk jenis layanan IMB, SIUP, dan SIGU di Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) Kabupaten Gorontalo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan perizinan terpadu satu pintu, khususnya untuk jenis layanan IMB, SIUP, dan SIGU yang diselenggarakan KPT Kabupaten Gorontalo belum berhasil dan belum berkualitas. Hal ini dapat dilihat dari tidak terpenuhinya derajat kesesuaian yang disyaratkan antara tiga dimensi kesesuaian yang dikemukakan Korten, yakni kebijakan/program, pemanfaat dan organisasi pelaksana. Hal ini turut menunjukkan bahwa teori kesesuaian Korten tidak memiliki relevansi dengan realitas penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu satu pintu di Kabupaten Gorontalo.*

**Kata kunci:** *pelayanan terpadu satu pintu, pelayanan perizinan*

---

### PENDAHULUAN

Dalam era kontemporer, pelayanan publik kian memiliki signifikansi dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara karena hanya melalui aktivitas tersebut publik dapat memenuhi kebutuhannya atas barang publik dan jasa public (*services*), sehingga keberhasilan dan kualitas penyelenggaraannya menjadi suatu hal yang mutlak. Signifikansi tersebut menyebabkan Rasyid (2000), menekankan bahwa pemerintah pada hakikatnya adalah pelayan

masyarakat. Bahkan Ndraha (2003), menekankan bahwa satu-satunya fungsi hakiki pemerintahan adalah pelayanan, karena fungsi tersebut tidak akan pernah tereduksi seiring peningkatan kondisi publik yang diperintah. Namun di tengah signifikansinya, realitas justru menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di republik ini masih dihiasi sejumlah permasalahan yang "lumrah" seperti pungutan liar, percaloan, tindak diskriminatif, kerumitan

prosedur, serta ketidakjelasan waktu, biaya, dan cara pelayanan, yang kesemuanya itu kian menegaskan kebenaran asumsi Smith (1922), bahwa “tidak ada seni yang mudah dipelajari pemerintah, selain seni mengurus duit dari kantong penduduk”.

Kompleksitas permasalahan dalam pelayanan publik sebagaimana yang dikemukakan di atas juga nampak dalam salah satu dimensinya, yakni pelayanan perizinan. Dalam sejumlah studi yang dilakukan Dwiyanto beserta timnya JICA (2008), terungkap bahwa pelayanan perizinan di Indonesia (termasuk di dalamnya IMB, SIUP, dan SIGU) masih penuh dengan praktik *bad governance* yang mengarah pada KKN, bahkan masyarakat justru kian toleran dengan praktik tersebut. Hal ini tidak jauh berbeda dengan sejumlah studi yang dilakukan Jeddawi (2008), yang mengungkapkan bahwa pelayanan perizinan, seperti HO, SIGU, dan IMB justru lebih berorientasi pada tujuan mempersulit masyarakat daripada memperhatikan fungsi dan tujuan pemberian izin, sehingga KKN dan penyalahgunaan hukum lainnya tidak jarang terjadi. Permasalahan dalam ranah pelayanan perizinan yang kompleks ini dijawab pemerintah melalui kebijakan/program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), yang mensyaratkan jenis pelayanan perizinan dan non perizinan terutama untuk penanaman modal dilakukan dalam satu tempat dan satu pintu. Melalui kebijakan/program ini, diharapkan penyelenggaraan pelayanan terutama bidang perizinan kian cepat, mudah, dan murah, serta mampu memenuhi kebutuhan pengguna.

Nampaknya, perbaikan penyelenggaraan pelayanan perizinan sebagaimana yang diharapkan di atas terwujud, bila menilik hasil studi Initiative for Government Innovation/IGI (2012), yang merupakan gabungan lima institusi, yakni FISIPOL UGM, FISIP UNSYIAH, FISIP UNTAN, FISIP UNAIR, dan FISIP UNHAS, mengungkapkan bahwa PTSP merupakan respon pemerintah khususnya Pemkab

Purbalingga atas sejumlah permasalahan pelayanan perizinan, yang memberikan sejumlah manfaat bagi masyarakat dan sektor privat terutama dari sisi pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, dan dapat diestimasi setelah PTSP tersebut diimplementasikan. Hal yang tidak jauh berbeda terungkap melalui hasil studi kualitatif yang dilakukan tim Universitas Negeri Gorontalo (UNG) di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gorontalo, yang menyimpulkan bahwa kinerja KPT dalam menyelenggarakan layanan SIGU dapat dikatakan baik, yang dapat dilihat dari hampir terpenuhinya sejumlah indikator SERVQUAL yang digunakan, kesemuanya itu mengindikasikan kepuasan pengguna atas kualitas layanan yang diberikan. Namun, menjadi sedikit absurd bila dari dua temuan di atas kita langsung menggeneralisir keberhasilan dan kualitas PTSP, karena statistik justru menunjukkan bahwa Indonesia mengalami penurunan peringkat dalam pelayanan publik berdasarkan rilis Bank Dunia, yakni hasil survei dari 183 negara, Indonesia berada pada peringkat 129 setelah sebelumnya pada tahun 2010 berada pada peringkat 122 dari 183 negara (Antara News, 2011).

Secara historis, sebelum menjadi kebijakan/program nasional, PTSP pada dasarnya bukan merupakan hal yang baru bagi beberapa daerah, khususnya Kabupaten Gorontalo yang memang telah menerapkan PTSP sejak tahun 2002 (KPT Kabupaten Gorontalo, 2013). Namun fakta justru menunjukkan hal yang ironis, yakni sekalipun telah menerapkan PTSP sejak lama, KPT Kabupaten Gorontalo saat ini berada pada kategori tidak terklasifikasi yang jauh tertinggal dari daerah lain yang belakangan menerapkan PTSP (BKPM, 2013). Selain itu, realitas PTSP di Kabupaten Gorontalo terindikasi dihiasi sejumlah permasalahan, terutama keterbatasan sumber daya aparatur baik dari sisi kualitas maupun kuantitas, sarana dan prasarana layanan yang belum

memadai, serta belum maksimalnya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang sangat krusial bagi jaminan keterbukaan akses pelayanan bagi masyarakat (Umar, 2011). Belum lagi halnya bila PTSP di KPT Kabupaten Gorontalo ditelaah menggunakan teori kesesuaian Korten (1980), yang mensyaratkan derajat kesesuaian yang tinggi antara beneficiaries, program, dan organization, bila PTSP ingin diselenggarakan secara berhasil dan berkualitas. Berdasarkan teori tersebut, maka belum dapat dipastikan keberhasilan dan kualitas penyelenggaraan PTSP di KPT Kabupaten Gorontalo. Berdasarkan keseluruhan hal di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, memahami, dan menganalisis keberhasilan dan kualitas pelayanan perizinan terpadu satu pintu, khususnya jenis layanan IMB, SIUP, dan SIGU di KPT Kabupaten Gorontalo, berdasarkan teori kesesuaian yang dikembangkan Korten.

#### METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan di Kantor Pelayanan Terpadu (KPT), karena memang instansi tersebut yang menjalankan fungsi pelayanan perizinan terpadu satu pintu di Kabupaten Gorontalo. Penelitian dibatasi pada jenis layanan IMB, SIUP, dan SIGU dengan pertimbangan pencapaian derajat keakuratan hasil penelitian yang tinggi, serta berdasarkan data sekunder yang menunjukkan bahwa tiga jenis pelayanan tersebut merupakan jenis layanan yang paling banyak diakses masyarakat Kabupaten Gorontalo (KPT Kabupaten Gorontalo, 2013).

Penelitian menggunakan *mixed methods approach*, yang merupakan suatu pendekatan penelitian yang menggabungkan pendekatan kualitatif dan kuantitatif (Brannen, 2005; Creswell dan Clark, 2007; Sugiyono, 2011). Sesuai jenis data dan prosesnya, penelitian ini tergolong dalam tipe/jenis *embedded design*, yang merupakan jenis pendekatan gabungan dengan satu set data menyediakan

dukungan/peranan sekunder dalam suatu studi berdasarkan tipe data lainnya yang utama, yang digunakan ketika peneliti ingin melekatkan data kuantitatif atau kualitatif untuk menjawab pertanyaan penelitian dalam studi kualitatif atau kuantitatif yang luas (Creswell dan Clark, 2007). Dengan demikian, berdasarkan *timing decision* (penentuan waktu), penelitian ini menggunakan *concurrent timing* yakni pengumpulan data baik kualitatif maupun kuantitatif pada waktu yang kira-kira bersamaan; berdasarkan *weighting decision* (penentuan bobot), penelitian ini menggunakan *unequal weight with qualitative emphasis* yakni bobot tidak seimbang dengan penekanan pada Kualitatif dengan kuantitatif sebagai penunjang; berdasarkan *mixing decision* (penentuan model gabungan), penelitian ini menggunakan *embed the data* yakni memasukkan/melekatkan data kuantitatif dalam desain kualitatif. Jadi, singkatnya penelitian ini menggunakan *mixed methods-embedded design-unequal weight with qualitative emphasis*.

Secara *purposive*, informan/responden dalam penelitian ini terdiri dari Bupati Gorontalo; Sekertaris Daerah Kabupaten Gorontalo; Kepala Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) Kabupaten Gorontalo; Aparatur Pelayanan KPT; akademisi, Pengamat, dan tokoh masyarakat yang menaruh perhatian (*concernt*) terhadap pelayanan perizinan terpadu satu pintu; serta masyarakat pengguna layanan di KPT Kabupaten Gorontalo. Berbagai keterbatasan yang dimiliki peneliti mengakibatkan penarikan informan/ responden yang berasal dari masyarakat (basis utama data penelitian) dilakukan dengan mengkombinasikan sejumlah teknik, yakni *simple random sampling*, *snowball sampling*, dan *incidental sampling* yang menghasilkan 198 informan/responden dari total 419 masyarakat pengguna layanan IMB, SIUP, dan SIGU di KPT selama periode penelitian. Adanya penarikan informan/responden

dengan teknik ini dilakukan berdasarkan pertimbangan karakteristik masyarakat Kabupaten Gorontalo yang relatif homogen, serta pelayanan perizinan yang diselenggarakan dengan cara yang sama (terpadu satu pintu) dan dengan pelaksana yang sama pula. Sementara informan/ responden yang berasal dari aparatur KPT, sekalipun bukan merupakan basis utama data penelitian, tetap dianggap signifikan untuk mengkonfirmasi sejumlah data/temuan penelitian dari basis utama, yang ditetapkan berdasarkan ketentuan Mintzberg (1980), yang terdiri dari *strategic apex*, *middle line*, *operating core*, dan *supporting staff* yang menghasilkan 10 informan/responden.

Data penelitian dikumpulkan dengan memadukan sejumlah teknik, yakni observasi nonpartisipan, wawancara terstruktur (Guba dan Lincoln, 1981), atau wawancara baku terbuka (Patton, 1987), dan telaah dokumen resmi yang terkait dengan pelayanan perizinan terpadu satu pintu.

Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis menggunakan pengembangan model analisis Miles dan Huberman (1992), yang terdiri dari data *reduction*, *data display*, serta *conclusion drawing/verification*. Dalam rangka mempermudah penarikan kesimpulan (*conclusion drawing*), terhadap variabel keberhasilan dan kualitas pelayanan perizinan terpadu satu pintu yang terdiri dari tiga indikator, yakni kesesuaian antara kebijakan/program pelayanan perizinan terpadu satu pintu dengan pemanfaat, kesesuaian antara kebijakan/program pelayanan perizinan terpadu satu pintu dengan organisasi pelaksana, dan kesesuaian antara pemanfaat dengan pelaksana, yang kesemuanya itu merupakan dimensi model kesesuaian Korten; digunakan statistik rentang skala (Umar, 2003), dengan parameter skala likert (Sugiyono, 2011). Berdasarkan ketentuan ini didapatkan kriteria penarikan kesimpulan dengan rentang skala 148,5 yang menghasilkan parameter: 792 – 644,5 untuk

kriteria “Sangat Sesuai”; 643,5 – 496 untuk kriteria “Sesuai”; 495 – 347,5 untuk kriteria “Tidak Sesuai”; dan 346,5 – 198 untuk kriteria “Sangat Tidak Sesuai”.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam penelitian ini, dimensi keberhasilan dan kualitas pelayanan perizinan terpadu satu pintu ditelaah berdasarkan model kesesuaian Korten, yang terdiri dari kesesuaian antara kebijakan/program pelayanan perizinan terpadu satu pintu dengan pemanfaat, kesesuaian antara kebijakan/program pelayanan perizinan terpadu satu pintu dengan organisasi pelaksana, dan kesesuaian antara pemanfaat dengan organisasi pelaksana. Berdasarkan hal ini, maka pelayanan perizinan terpadu satu pintu di KPT Kabupaten Gorontalo dapat dikatakan diselenggarakan secara berhasil dan berkualitas, jika terdapat kesesuaian yang utuh/derajat kesesuaian yang tinggi dalam dimensi kesesuaian yang disyaratkan; begitupun sebaliknya.

Dimensi ini mensyaratkan kesesuaian antara output kebijakan/program dengan kebutuhan pemanfaat. Dimensi kesesuaian ini diturunkan lagi ke dalam tiga sub indikator, yakni *assurance* (jaminan), *tangible* (ketampakan fisik), dan *access* (akses), yang kesemuanya itu terjabarkan dalam 17 atribut pertanyaan pada instrument. Hasil penelusuran wawancara untuk dimensi kesesuaian ini menunjukkan bahwa secara umum hal-hal terkait *assurance*, *tangible*, dan *access* dalam pelayanan perizinan terpadu satu pintu khususnya untuk jenis layanan IMB, SIUP, dan SIGU di KPT Kabupaten Gorontalo tidak sesuai dengan ekspektasi pemanfaat ataukah belum sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat pengguna layanan. Hal ini didapatkan dari hasil pengukuran rentang skala yang menunjukkan bahwa dari 17 atribut, terdapat 10 atribut yang ditanggapi dengan kriteria sesuai, 6 atribut dengan kriteria tidak sesuai, dan 1 atribut yang di-

tanggapi dengan kriteria sangat tidak sesuai oleh informan/responden; yang kesemuanya itu hanya mampu menghasilkan total skor rata-rata 483,47 yang berada pada kriteria tidak sesuai.

Secara umum, hasil penelusuran wawancara sejalan dengan temuan hasil observasi dan telaah dokumen, kecuali untuk atribut akses informasi layanan; dalam hal ini, hasil observasi yang didukung dengan data pembandingan justru menunjukkan hal yang sebaliknya. Berdasarkan hal di atas dapat ditarik suatu garis pemahaman, bahwa tidak terdapat kesesuaian antara kebijakan/program pelayanan perizinan terpadu satu pintu dengan pemanfaat; atau dengan kata lain, apa yang ditawarkan kebijakan/program pelayanan perizinan terpadu satu pintu dalam praktiknya belum sesuai dengan kebutuhan masyarakat pengguna layanan.

Dimensi ini mensyaratkan kesesuaian antara tugas-tugas yang disyaratkan kebijakan/program dengan kemampuan (*competence*) organisasi pelaksana. Dimensi kesesuaian ini terjabarkan dalam 4 atribut pertanyaan pada instrument. Hasil penelusuran wawancara terkait dimensi kesesuaian ini menunjukkan bahwa secara umum aparatur KPT Kabupaten Gorontalo mampu menjawab sejumlah pertanyaan yang diajukan masyarakat pengguna, mampu memberikan informasi pelayanan yang mudah dipahami, dan memiliki kemampuan yang baik dalam mengoperasikan peralatan/ teknologi pelayanan, namun tidak memberikan solusi yang dapat menyelesaikan permasalahan yang dihadapi masyarakat pengguna secara tepat; yang kesemuanya itu menunjukkan bahwa secara umum aparatur KPT Kabupaten Gorontalo memiliki kemampuan yang cukup memadai dalam melaksanakan pelayanan perizinan terpadu satu pintu. Hal ini didapatkan dari hasil pengukuran rentang skala yang menunjukkan bahwa dari 4 atribut, terdapat 3 atribut dengan kriteria sesuai dan 1 atribut

yang ditanggapi dengan kriteria tidak sesuai oleh informan/responden; yang kesemuanya itu mampu menghasilkan total skor rata-rata 534,75 yang berada pada kriteria sesuai.

Secara umum, hasil penelusuran wawancara sejalan dengan hasil temuan observasi dan telaah dokumen. Berdasarkan hal di atas dapat ditarik suatu garis pemahaman, bahwa terdapat kesesuaian antara kebijakan/program pelayanan perizinan terpadu satu pintu dengan organisasi pelaksana; atau dengan kata lain, aparatur pelayanan di KPT Kabupaten Gorontalo memiliki kemampuan yang cukup memadai dalam melaksanakan tugas-tugas yang disyaratkan dalam pelayanan perizinan terpadu satu pintu.

Dimensi ini mensyaratkan kesesuaian antara harapan dan tuntutan masyarakat pengguna dengan pelayanan yang diberikan organisasi/aparatur pelaksana. Dimensi kesesuaian ini diturunkan lagi ke dalam dua sub indikator, yakni *responsiveness* (responsivitas) dan *empathy* (empati), yang terjabarkan dalam 8 atribut pertanyaan pada instrument. Hasil wawancara terkait dimensi kesesuaian ini menunjukkan bahwa secara umum aparatur KPT Kabupaten Gorontalo bersedia melayani masyarakat dengan penampilan yang disiplin, serta tidak suka memotong pembicaraan dan senantiasa memberikan tanggapan ketika masyarakat mengutarakan keluhan atau permasalahan; namun tidak bersedia dikritik, mengakui, dan memperbaiki kesalahan dalam pelayanan secara cepat, serta jarang terlihat berada di kantor atau pada posisinya masing-masing saat waktu pelayanan; yang kesemuanya itu menunjukkan bahwa secara umum masyarakat pengguna belum mendapatkan pelayanan sebagaimana yang diharapkan dari aparatur KPT Kabupaten Gorontalo. Hal ini didapatkan dari hasil pengukuran rentang skala yang menunjukkan bahwa dari 8 atribut, terdapat 5 atribut dengan kriteria tidak sesuai dan 3 atribut yang ditanggapi dengan kriteria sesuai oleh informan/responden; yang kesemuanya

itu hanya mampu menghasilkan total skor rata-rata 491,13 yang berada pada kriteria tidak sesuai.

Secara umum, hasil penelusuran wawancara sejalan dengan hasil temuan observasi dan telaah dokumen, kecuali untuk atribut keberadaan aparatur di kantor atau pada posisinya masing-masing saat waktu pelayanan; dalam hal ini, hasil telaah dokumen tidak sejalan dengan hasil temuan wawancara dan observasi yang memberikan pemahaman bahwa dokumen terkait absensi aparatur telah dimanipulasi. Berdasarkan hal di atas dapat ditarik suatu garis pemahaman, bahwa tidak terdapat kesesuaian antara pemanfaat dengan organisasi pelaksana; atau dengan kata lain, masyarakat belum mendapatkan pelayanan sebagaimana yang diharapkan dari aparatur KPT Kabupaten Gorontalo.

Penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan perizinan terpadu satu pintu di KPT Kabupaten Gorontalo belum diselenggarakan secara berhasil dan berkualitas. Hal ini dapat dilihat dari tidak terdapatnya kesesuaian yang utuh diantara dimensi kesesuaian yang disyaratkan, yakni antara beneficiaries (pemanfaat), program, dan the implementing organization (organisasi pelaksana). Selain itu, tidak tercapainya derajat kesesuaian yang tinggi sebagaimana yang ditunjukkan dari hasil penelitian di atas, turut menunjukkan bahwa teori kesesuaian Korten tidak memiliki relevansi dengan realitas penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu satu pintu di Kabupaten Gorontalo. Dari serangkaian hasil temuan di atas, terdapat sejumlah hal yang perlu mendapatkan pembahasan lebih jauh, sebagai berikut.

Pertama, kesesuaian antara kebijakan/program pelayanan perizinan terpadu satu pintu dengan pemanfaat. Bila di telaah secara normatif-yuridis, tidak terpenuhinya derajat kesesuaian yang disyaratkan terkait hal ini memang wajar adanya. Dalam sejumlah regulasi yang mengatur PTSP, yakni

KepMenPAN No. 26 Tahun 2004, PerMendagri No. 24 Tahun 2006, Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, PP No. 96 Tahun 2012, dan PerMenPAN No. 15 Tahun 2014 ditekankan bahwa fokus utama PTSP berada pada tahap permohonan (pemasukan berkas) hingga tahap penyelesaian layanan (penerimaan produk). Hal ini secara eksplisit mengartikan bahwa terwujudnya pelayanan yang cepat, mudah, dan murah yang menjadi tujuan utama dari PTSP dalam regulasi tersebut, hanya berlaku pada tahap itu. Sementara permasalahan yang pada umumnya dihadapi masyarakat pengguna dalam realitas pelayanan (apapun bentuk dan jenisnya di republik ini) justru terletak pada tahap pra-permohonan, yakni tahap yang mencerminkan mata rantai birokrasi dengan persyaratan yang kompleks serta tentu saja membutuhkan pengorbanan waktu, biaya, dan tenaga yang tidak sedikit. Mencermati hal ini, maka dapat dikatakan bahwa selama satu dekade pelayanan publik khususnya di bidang perizinan, tidak ada perubahan signifikan ke arah perbaikan kualitas ataupun kemajuan pelayanan yang berhasil dicapai pemerintah di Republik ini, sehingga wajar bila dimensi kesesuaian ini tidak terpenuhi.

Secara konseptual-teoritik, tidak terpenuhinya dimensi kesesuaian ini dapat diakibatkan oleh mindset yang keliru dari pemerintah, khususnya birokrasi pelayanan publik yang sejak dulu hingga sekarang masih identik dengan warisan kolonial dan belum banyak mengalami perubahan yang substantif. Selama ini misi utama birokrasi masih pada upaya untuk mengendalikan perilaku, sehingga prosedur dan persyaratan tidak dirancang untuk mempermudah warga dalam mengakses pelayanan, tetapi justru untuk mengontrol warga agar tidak menyalahgunakan pelayanan publik (JICA, 2008; Jeddawi, 2008). Berdasarkan hal ini, maka wajar jika hal-hal yang berkaitan dengan perizinan justru nampak sebagai realitas yang menyulitkan masyarakat ketimbang berguna

dalam pemenuhan kebutuhannya. Selain itu, tidak tewujudnya pelayanan yang cepat, mudah, dan murah sebagaimana yang dijanjikan turut menunjukkan derajat akuntabilitas pemerintahan yang rendah di mata warga negara, sehingga wajar bila tuntutan masyarakat akan privatisasi layanan kian gencar seiring merosotnya tingkat kepercayaan pemerintah di mata publik. Hal ini pada dasarnya merupakan konsekuensi logis dari hubungan janji dengan percaya (Ndraha, 2003).

Selanjutnya, tidak terpenuhinya dimensi kesesuaian ini juga menunjukkan bahwa publik kurang dilibatkan dalam penyusunan kebijakan/program pelayanan perizinan terpadu satu pintu. Padahal, publik seharusnya dilibatkan dalam penyusunan kebijakan/program terutama yang berkaitan dengan kepentingan/kebutuhannya. Hal ini dikarenakan hanya publik itu sendiri yang jauh lebih memahami tentang kepentingan dan kebutuhannya dan bukan pemerintah sebagaimana yang terjadi saat ini. Pemerintah tidak perlu mengarahkan bahkan menentukan hal-hal yang menjadi kepentingan/kebutuhan publik, melainkan cukup menciptakan kondisi agar publik dapat mewujudkan kepentingannya atau memenuhi kebutuhannya secara mandiri (Korten, 1980). Dalam rangka mewujudkan hal ini, maka pemerintah selaku penyelenggara layanan harus memahami dengan baik hakikat dari yang diperintah itu sendiri agar mampu mengenali kepentingan dan kebutuhannya. Hal ini dikarenakan antara pemerintah dengan yang diperintah bertindak berdasarkan *frame of reference* (FOR) yang berbeda. Pemerintah bertindak berdasarkan FOR yang terkemas dalam bahasa kekuasaan, bahasa formal, dan bahasa retorika yang penuh dengan trik dan intrik; sementara yang diperintah menggunakan FOR yang penuh dengan ketulusan, kepolosan, dan penuh pengharapan yang terkemas dalam bahasa cacing yang diistilahkan

Deal dan Kennedy sebagai bahasa *story-teller, priest, whisperers, gossips, spies, rumors, cabbals*, dan di Indonesia surat kaleng (dalam Ndraha, 2003). Bila pemerintah dapat mengenali dengan baik sosok yang diperintah, maka hasilnya adalah kebijakan/program yang sesuai dengan kepentingan atau kebutuhan yang diperintah, sehingga output kebijakan/program dapat dimanfaatkan dengan baik oleh masyarakat pengguna, yang kesemuanya itu signifikan dalam mewujudkan penyelenggaraan pelayanan yang berhasil dan berkualitas.

Kedua, kesesuaian antara kebijakan/program pelayanan perizinan terpadu satu pintu dengan organisasi pelaksana. Terpenuhinya dimensi kesesuaian ini sebagaimana yang nampak dalam hasil penelitian dapat dipahami dan memang wajar adanya. Dalam era kontemporer, kemampuan (*competence*) aparatur pelaksana layanan, seperti menjawab pertanyaan atau memberikan informasi yang mudah dipahami terkait pelayanan dan mengoperasikan peralatan/teknologi pelayanan, bukan lagi sesuatu yang luar biasa. Hal ini memang tidak serta merta built-in di dalam diri aparatur yang bersangkutan, karena merupakan hasil dari serangkaian proses pendidikan, pelatihan, dan pengalaman. Selain itu, kemampuan demikian bahkan telah menjadi standar minimum bagi aparatur pelayanan khususnya yang berada di garis depan pelayanan. Mencermati hal ini, maka wajar jika masyarakat pengguna layanan cenderung menilai bahwa aparatur KPT Kabupaten Gorontalo memiliki kemampuan yang cukup memadai dalam melaksanakan tugas-tugas yang disyaratkan dalam kebijakan/program pelayanan terpadu satu pintu.

Ketiga, kesesuaian antara pemanfaat dengan organisasi pelaksana. Secara normatif-yuridis, tidak terpenuhinya kesesuaian ini dapat dipahami dan memang wajar adanya. Hal ini dikarenakan dalam sejumlah regulasi yang mengatur PTSP, tidak dican-

tumkan secara eksplisit tentang standar cara pelayanan khususnya perilaku atau perlakuan yang harus diterima masyarakat dari aparaturnya dalam aktivitas pelayanan. Dengan tidak dijadikannya cara pelayanan sebagai bagian dari standar penyampaian pelayanan (*service delivery*), maka kian menguatkan asumsi bahwa posisi, kepentingan, ataupun kebutuhan masyarakat dalam pelayanan bukanlah merupakan pertimbangan prioritas. Kehadiran birokrasi pemerintah di tengah masyarakat justru sebagai instrument untuk menjamin terlaksananya kekuasaan pemerintahan secara efektif, sehingga tidak dapat dipungkiri bila hak-hak warga negara dalam pelayanan cenderung terabaikan (Ndraha, 2003; Jeddawi, 2008; JICA, 2008; Suaedi dan Wardiyanto, 2010).

Secara konseptual-teoritik, ketidaksesuaian dalam dimensi ini memang wajar adanya. Hal ini seringkali disebabkan kesalahpahaman publik dalam memahami/memandang birokrasi, baik secara sosial, kultural, psikologi, linguistik, dan politik (Hummel, 1977). Publik perlu memahami bahwa birokrasi pelayanan bekerja berdasarkan paradigma organisasi mekanis yang tunduk pada otoritas pimpinan (Jeddawi, 2008). Bahkan publik perlu pula memahami bahwa sebagai seorang birokrat, yang bersangkutan tidak dibolehkan mendengarkan makna/arti subjektif dan kebutuhan yang coba disampaikan oleh masyarakat pengguna, ia hanya harus mendengarkan arti dan kebutuhan yang diakui secara resmi, karena terbatas pada aturan dan yurisdiksinya. Hal ini secara singkat digambarkan oleh Weber (1978):

*“sine ira act studio...without hatred or passion, hence without affection and enthusiasm. The dominant norms are concept of straightforward duty without regarding personal consideration. Everyone is subject to formal equality of treatment; this is, everyone in the same empirical situation”.*

Dari serangkaian uraian di atas telah diketahui, dipahami, dan dianalisis bahwa pelayanan perizinan terpadu satu pintu khususnya jenis layanan IMB, SIUP, dan SIGU di KPT Kabupaten Gorontalo belum diselenggarakan secara berhasil dan berkualitas, yang dibuktikan dengan tidak terpenuhinya kesesuaian yang disyaratkan antara pemanfaat, kebijakan/program, dan organisasi pelaksana, yang turut menunjukkan bahwa teori kesesuaian Korten tidak memiliki relevansi dengan realitas pelayanan perizinan terpadu satu pintu di Kabupaten Gorontalo.

### **KESIMPULAN**

Dari serangkaian uraian pada hasil penelitian pembahasan dapat dirumuskan kesimpulan bahwa keberhasilan dan kualitas pelayanan perizinan terpadu satu pintu khususnya jenis layanan IMB, SIUP, dan SIGU di KPT Kabupaten Gorontalo belum terpenuhi sebagaimana yang diharapkan; atau dengan kata lain, penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu satu pintu di KPT Kabupaten Gorontalo belum berhasil dan belum berkualitas, yang dapat dilihat dari tidak terpenuhinya kesesuaian yang disyaratkan secara utuh antara *beneficiaries*, *program*, dan *the assisting organization*, sekaligus menunjukkan bahwa teori kesesuaian Korten tidak memiliki relevansi dengan realitas penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu satu pintu di Kabupaten Gorontalo. Berdasarkan hal tersebut maka penulis menyarankan, baik kepada pemerintah pusat maupun kepada Pemerintah Kabupaten Gorontalo agar mengkaji dan mengevaluasi kembali penyelenggaraan PTSP, menyesuaikan output kebijakan/program dengan kebutuhan masyarakat, meningkatkan kualitas sumber daya paratur pelayanan melalui diklat khusus, dan menetapkan standar penyampaian pelayanan yang kongkrit/terukur, sehingga pelayanan perizinan terpadu satu

pintu dapat diselenggarakan secara berhasil dan berkualitas.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Antara News. (2011). *Indonesia Menempati Urutan 129 dalam Pelayanan Publik*. Diakses 12 Januari 2013. Available from: <https://id.berita.yahoo.com/indonesia-menempati-urutan-129-dalam-pelayanan-publik-100620302.html>.
- Badan Koordinasi Penanaman Modal. (2013). *Hasil Kualifikasi Instansi Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu Tahun 2013*. Diakses 7 Maret 2014. Available from: <http://ptsp.bkpm.go.id/ptsp2014/index.php?r=hasilKualifikasi&year=2013>.
- Brannen, J. (2005). *Memadu Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Creswell, J. W. & V. L. Clark (2007). *Designing and Conducting Mixed Methods Research*. California: Sage Publication, Inc.
- Guba, E. G. & Y. S. Lincoln (1981). *Effective Evaluation*. San Fransisco: Jossey-Bass Publishers.
- Hummel, R. P. (1977). *The Bureaucratic Experience*. New York: St. Martin Press.
- Initiative for Governance Innovation. (2012). *Pelayanan Perijinan Satu Pintu Kabupaten Purbalingga, Jurnal Sosial Politik*, (<http://cgi.fisipol.ugm.ac.id>, diakses 9 Januari 2014).
- Japan International Cooperation Agency. (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Agus Dwiyanto (ed). Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Jeddawi, M. (2008). *Reformasi Birokrasi, Kelembagaan, dan Pembinaan PNS*. Yogyakarta: Total Media.
- Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gorontalo. (2013). *Pedoman Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu*. Kabupaten Gorontalo: KPT.
- Korten, D. C. (1980). *Community Organization and Rural Development: A Learning Process Approach*, *Public Administration Review*, Vol. 40, No. 5, pp. 480-511. Blackwell Publishing on behalf of the American Society for Public Administration.
- Miles, M.B. & A. M. Huberman (1992). *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*. Jakarta: UI Press.
- Mintzberg, H. (1980). *Structure in 5'S: A Synthesis of the Research on Organization Design*. *Management Science Journal*, Vol. 3, No. 2.
- Ndraha, T. (2003). *Kybernology jilid 1 dan 2*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Patton, M. Q. (1987). *Qualitative Evaluation Methods*. Beverly Hills: Sage Publication.
- Rasyid, M. R. (2000). *Makna Pemerintahan: Tinjauan Dari Segi Etika Dan Kepemimpinan, Cetakan IV*. Jakarta: PT Mutiara Sumber Widya.
- Smith, A. (1922). *An Inquiry into The Nature and Causes of the Wealth of Nations, Volume II 3<sup>rd</sup> edition*. London: Methuen & Co. LTD.
- Suaedi, F. & B. Wardiyanto. (2010). *Revitalisasi Administrasi Negara: Reformasi Birokrasi dan e-Governance*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono (2011). *Metode Penelitian Kombinasi, Mixed Methods*. Bandung: CV Alfabeta.

- Umar, A. A. (2011). *Implementasi Pelayanan Publik dalam Government Mobile di Kabupaten Gorontalo*. Program Sarjana Universitas Hasanuddin, Skripsi tidak dipublikasikan.
- Umar, H. (2003). *Riset Sumber Daya Manusia dalam Organisasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Weber, M. (1978). *Economy and Society: An Outline of Interpretive Sociology*. Roth and Wittich (ed). USA: University of California Press.