

**DESAIN PERLINDUNGAN HUKUM PADA PELAYANAN PERIZINAN
BERBASIS STANDAR PELAYANAN PARTISIPATIF SATU PINTU****Sirajuddin**Magister Ilmu Hukum, Universitas Widya Gama Malang, sirajuddinegalita@gmail.com**ABSTRACT**

The Constitution guarantees the right for services, so that the government is obliged to provide protection guarantee and legal certainty to each citizen in the government and public services. Ironically, the right for services is often taken away by the egoism of the state elites and the fading professionalism among the government apparatus as the providers of services. Therefore, it is interesting to study a proper design of legal protection to the license service recipients based on one-stop participatory licensing service standard after the enactment of the Law on Job Creation. This study employed a juridical normative approach. The results showed that the legal protection to the citizens in providing the licenses is still covered by cost uncertainty, service time, and low satisfaction among the citizens to the licensing service. As a result, it needs a strategy to strengthen the fulfillment of right for services by encouraging changes regulations into responsive and progressive ones with transparency and professionalism of service and accompanied by cultural formation among the service apparatus ending in the legal protection to the licensing service recipients so that one-stop participatory service standard may be attained.

ARTICLE INFO**Keywords:**

Legal Protection; Licensing Service; Service Standard

Cite this paper:

Sirajuddin. (2022, Desember). Desain Perlindungan Hukum Pada Pelayanan Perizinan Berbasis Standar Pelayanan Partisipatif Satu Pintu. *Widya Yuridika: Jurnal Hukum*, 5(2).

Scope Article

Law and Society

PENDAHULUAN

Pelayanan publik dari sisi hukum atau perlindungan pada penerima layanan perizinan publik idealnya diletakkan pada jaminan konstitusi, yaitu UUD Negara RI Tahun 1945 sebagai hukum dasar. Sesuai dengan amanat UUD 1945 Pasal 28D ayat (1) yang berbunyi: “*setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum*” dan ayat (3) yang berbunyi: “*setiap warga negara berhak memperoleh kesempatan yang sama dalam pemerintahan*”. Sehingga dalam perspektif konstitusi, pemerintah berkewajiban memberikan jaminan perlindungan dan kepastian hukum kepada setiap warga negara dalam pemerintahan dan pelayanan publik.¹

Namun, Ironisnya jaminan konstitusi akan perlindungan hukum bagi penerima layanan masih ‘jauh panggang dari api’. Betapa tidak, kalau kita runut berbagai hasil kajian dan penelitian sejak bergulirnya era reformasi hingga saat ini masih menunjukkan bahwa

¹ Lihat UUD Negara RI Tahun 1945 dan Perubahannya Pasal 28 I ayat 4 dan 5, Pasal 28 H, Pasal 34 ayat 2 dan 3

pelayanan publik kita diberbagai sektor masih buruk. Hasil kajian yang dilakukan *Governance and Decentralization Survey 2002*, misalnya, menemukan paling-tidak ada tiga masalah penting yang perlu disikapi dalam menyelenggarakan pelayanan publik pasca diberlakukan peraturan otonomi daerah, yaitu besarnya diskriminasi pelayanan, tidak adanya kepastian pelayanan, dan rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Tidak sedikit warga masyarakat yang masih sering merasa dipersulit ketika berhubungan dengan birokrasi –kecuali jika mereka bersedia menyediakan dan membayar dana lebih. Berbeda dengan slogan dan janji-janji yang dikumandangkan, dalam kenyataan kinerja layanan publik yang ditawarkan lembaga-lembaga pemerintah umumnya sarat permasalahan, dan bahkan acapkali mengecewakan publik.²

Di Jawa Timur, berdasarkan rekaman pemberitaan yang dilakukan Pusat Studi Hak Asasi Manusia Universitas Surabaya selama satu tahun, telah terjadi 1.843 pelanggaran terhadap hak untuk mendapatkan pelayanan umum atas dasar persyaratan dan persamaan umum (periode Juli 2003 – Juni 2004). Jumlah itu baru yang terekam dalam berita media massa.³ Kasus yang kerap kali terjadi di Jawa Timur, misalnya masalah pengurusan KTP yang tidak sesuai harga yang tertera, pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan hal-hal lain yang berkaitan dengan tugas-tugas aparaturnya penyelenggara pelayanan publik. Keluhan masyarakat mengenai kinerja administrasi negara menunjukkan bahwa institusi ini belum bisa menjalankan fungsinya secara baik.

Pada 2019 lembaga pengawas pelayanan publik Ombudsman RI (ORI) Perwakilan Kaltim mengaku menerima ratusan pengaduan atau laporan dari masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik di daerah tersebut. Dari laporan-laporan itu, lima puluh persennya terbukti terjadi maladministrasi. Kemudian dari ratusan laporan tersebut terbanyak melapor soal agraria yang diduga dalam pelayanannya terjadi maladministrasi.⁴

Pola pikir birokrat sebagai penguasa telah menyebabkan sulitnya melakukan perubahan kualitas pelayanan publik. tidaklah aneh jika jika kompetensi aparaturnya belum memadai, pelayanan masih berbelit-belit dan harga pelayanan yang “gelap”. Konsekuensi hal tersebut adalah kewajiban masyarakat untuk membayar mahal pelayanan secara ilegal yang seharusnya menjadi tanggungjawab konstitusional negara.

Ditengah buruknya pelayanan publik, dan Implikasi dari Lemahnya penyelenggaraan pemerintahan baik di pusat maupun daerah, serta kentalnya kepentingan jangka pendek elit politik pemerintah pusat dan daerah adalah kian tertinggalnya bangsa kita dari bangsa lain dalam berbagai indikator pembangunan. Walaupun kita telah merdeka 75 tahun lebih, misalnya, angka pendapatan per kapita (GDP per kapita) kita baru mencapai \$4.052 atau sekitar Rp 56.728.500 per tahun, masih jauh di bawah rata-rata dunia yang sudah mencapai \$11.727 (IMF 2018). Perolehan tersebut masih jauh tertinggal, bahkan dibandingkan dengan beberapa negara ASEAN sekalipun. Menurut data *Internasional Monetary Fund* (IMF 2018), posisi Indonesia berada di bawah Malaysia yang sudah mencapai \$11.237, Brunei Darussalam sebesar \$33.233 dan Singapura sebesar \$61.767. Pendapatan tersebut bahkan

² Demikian juga dengan hasil kajian yang dilakukan oleh *Governance Assesment Survey* (GAS) tahun 2006 juga menunjukkan bahwa pemerintah belum dapat menyelenggarakan pelayanan dan kebijakan publik dengan baik yang ditunjukkan dengan rendahnya aksesibilitas berbagai jenis pelayanan publik di daerah. Bahkan kondisinya semakin buruk bagi kelompok penduduk miskin terhadap pelayanan pendidikan, kesehatan dan permodalan umumnya sangat rendah. Padahal bagi penduduk miskin berbagai jenis pelayanan ini menjadi sumber pergerakan bagi mereka untuk keluar dari lubang kemiskinan. Lihat Agus Dwiyanto dkk, 2007. *Kinerja Tata Pemerintahan Daerah di Indonesia*, Yogyakarta: PSKK UGM berkerjasama dengan Kemitraan, hlm. 17

³ Lihat Tulisan Opini Anton Novianto, peneliti Pusham UBAYA “Birokrasi dan Politik Pemda” di Harian Kompas Edisi Jawa Timur 09 Maret 2006, hal D

⁴ <http://kalpostonline.com/headline/laporan-ke-ombudsman-masih-didominasi-soal-pertanahan-dan-perizinan/2020/>

berada di bawah negara yang baru merdeka seperti Bosnia Herzegovina \$5.806 dan Czechnya \$23.750.⁵

Disamping itu, Tumpang tindih aturan yang diterbitkan oleh pemerintah pusat dengan pemerintahan daerah ternyata juga berkontribusi bagi buruknya pelayanan publik. Sejak tahun 2000-2015, pemerintah dan DPR sudah menghasilkan 12.471 regulasi. Sebaran regulasi tersebut terdiri dari UU (504), Perppu (27), Peraturan Pemerintah (1.386), Perpres (1.129), Keppres (977), Inpres (137), dan Permen (8.331). Kategori dari seluruh regulasi mayoritas adalah sektor kehutanan (1585), jenis pajak (1.061), pertanian, perkebunan dan peternakan (753), perindustrian (411), kelautan dan perikanan (385), perdagangan (276), tata kelola birokrasi dan pelayanan publik (136), tata cara penanaman modal (92), dan persaingan usaha (43).⁶ Ditambah lagi dengan 3 ribuan Peraturan Daerah Propinsi dan 25 ribuan Perda Kabupaten/Kota.⁷

Jumlah peraturan perundang-undangan yang begitu banyak tersebut sudah tidak proporsional atau malah sudah terlalu banyak sehingga mengarah pada *over-regulated*. Selain *over-regulated*, juga sangat mungkin antara peraturan perundang-undangan yang satu dengan yang lainnya saling tumpang tindih (*overlapping*), disharmoni, menimbulkan konflik. Kondisi semacam ini bisa terjadi pada semua sektor, termasuk dalam sektor berusaha.

Buruknya kualitas regulasi dan pelayanan publik secara langsung memberikan dampak kepada investasi. Birokrasi yang berbelit-belit, lamanya waktu proses perizinan, membuat investor berpikir dua kali untuk menanamkan modalnya di Indonesia. Padahal, investasi merupakan salah satu mesin penggerak ekonomi Indonesia

Salah satu hal yang mendorong untuk kembali dibentuk perundangan berbasis *omnibus law*⁸ melalui UU Cipta Kerja 2020 adalah guna mengantisipasi dampak tumpang tindih peraturan perundang-undangan dan tumpang tindih kewenangan sebagai dampak pelaksanaan otonomi daerah. Salah satu dampak dari konflik norma adalah timbulnya gangguan pada fungsi birokrasi dalam melayani publik, dalam hal ini panjang dan rumitnya birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Beranjak dari buruknya kondisi regulasi dan pelayanan publik, kedepan diperlukan desain perlindungan hukum terhadap penerima layanan perizinan⁹ yang berbasis pada

⁵ Sementara itu, dalam hal indeks daya saing, Indonesia juga masih lemah bila dibandingkan dengan negara-negara lain. Di tahun 2016, angka *Global Competitiveness Index* Indonesia adalah 37, jauh di bawah negara Asia lain seperti Singapura (2), Hongkong (7), Jepang (9), Taiwan (12), Malaysia (24), Kores Selatan (25), dan China (29). Segaris dengan hal tersebut, posisi *Human Development Index* (HDI) Indonesia di tahun 2015 masih berada pada rangking 111 dari 188 negara yang disurvei oleh UNDP dengan skor 0,0684, jauh dari rangking Jepang (10), Korea Selatan (12), Hongkong (13), Singapura (18), bahkan juga kalah dari negara berkembang lain seperti Brunei Darussalam (30), Malaysia (64), Libia (64), dan Kazakhstan (69). Lihat Budi Setiyono. 2018. *Model dan Desain Negara Kesejahteraan*, Bandung : Penerbit Naunsa Cendekia.

⁶<http://www.hukumonline.com/berita/baca/lt58f8a24917acd/4-fokus-simplifikasiregulasi-pemerintah-di-tahun-2017>, diakses tanggal 1 Oktober 2017.

⁷ Zainal Arifin Mochtar, 2017. "Perihal Menata Regulasi" Makalah dalam Prosiding KN-HTN ke 4, yang diselenggarakan di Jember, 10-13 November 2017, hlm. 415; Lihat juga Wicipto Setiadi, 2018 "Simplikasi Peraturan Perundang-undangan untuk Mendukung Kemudahan Berusaha" Artikel dalam JURNAL HUKUM RECHTVINDING, Vol. 7, No. 3, Desember 2018, Jakarta : BPHN

⁸ Omnibus law berasal dari kata "omni" dari bahasa latin dan kata "bus" dalam bahasa Inggris. Omnibus law lebih dipahami sebagai metode atau teknik pembentukan UU dengan maksud untuk mengadakan perubahan atas beberapa UU yang ada dan berlaku sebelumnya. Selengkapnya periksa Jimly Asshiddiqie, 2020. *Omnibus Law Dan Penerapannya Di Indonesia*, Jakarta: Konstitusi Press

⁹ Izin dalam arti luas (perizinan) ialah suatu persetujuan dari penguasa berdasarkan undang-undang atau peraturan pemerintah, untuk dalam keadaan tertentu menyimpang dari ketentuan-ketentuan larangan perundangan". Mengenai tujuan perizinan secara umum adalah sebagai berikut : 1. Keinginan mengarahkan (mengendalikan sturen) aktivitas-aktivitas tertentu misalnya izin bangunan. 2. Izin mencegah bahaya bagi lingkungan (izin-izin lingkungan). 3. Keinginan melindungi objek-objek tertentu (izin terbang, izin membongkar pada monument-monumen) 4. Izin hendak membagi benda-benda yang sedikit (izin penghuni di daerah padat penduduk). 5. Izin memberikan pengarahan, dengan menyeleksi orang-orang dan aktivitas-aktivitas (izin berdasarkan "drank en horecawet" dimana pengurus harus memenuhi syarat-syarat tertentu). Izin sebagai fungsi mengatur dimaksudkan agar perizinan yang ada

standar pelayanan publik (SPP) yang dibentuk secara partisipatif. Perlindungan hukum bagi warga negara dari tindakan administrasi dalam perpektif Sabian Lust diberikan dengan dua cara, yakni : (1) perlindungan hukum preventif, dan (2) perlindungan hukum *a posteriori*. Perlindungan preventif bertujuan untuk mencegah sengketa, sesuai dengan maxim “mencegah lebih baik daripada mengobati”. Upaya mencegah sengketa dipandang jauh lebih menguntungkan dibandingkan harus menyelesaikan sengketa yang telah terjadi yang seringkali membutuhkan waktu, tenaga, biaya yang lebih banyak.¹⁰ Dalam konteks perlindungan hukum yang preventif inilah penulis menempatkan urgensi standar pelayanan perizinan yang partisipatif satu pintu.

Berangkat dari paparan di atas, penulis bertujuan untuk mengetahui bagaimana desain perlindungan hukum yang tepat terhadap penerima layanan perizinan yang berbasis pada SPP partisipatif satu pintu pasca berlakunya UU Cipta Kerja.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum yakni orang atau badan hukum kedalam bentuk perangkat baik yang bersifat prefentif maupun yang bersifat represif, baik yang lisan maupun yang tertulis.

Fitzgerald dalam Agus Yudha Hernoko menjelaskan : “*That the law aims to integrate and coordinate various interests in society by limiting the variety of interests such as in a traffic interest on the other*”¹¹ (bahwa hukum bertujuan mengintegrasikan dan mengkoordinasikan berbagai kepentingan dalam masyarakat dengan cara membatasi berbagai kepentingan tersebut karena dalam suatu lalu lintas kepentingan, perlindungan terhadap kepentingan tersebut hanya dapat dilakukan dengan cara membatasi kepentingan di lain pihak).

Perlindungan hukum eksternal yang dibuat oleh penguasa lewat regulasi bagi kepentingan pihak yang lemah, sesuai hakekat aturan perundangan tidak boleh berat sebelah dan bersifat memihak, secara proporsional juga wajib diberikan perlindungan hukum yang seimbang sedini mungkin kepada pihak lainnya.¹²

Perlindungan hukum tentu di lakukan oleh negara terhadap segala potensi masalah dan kepentingan warganegaranya, sebagaimana ditegaskan oleh Rescou Pound. Pada saat terjadinya imbalan antara kepentingan dalam masyarakat maka yang akan muncul adalah keinginan hukum. Roscou Pound menjadikan tiga penggolongan utama terhadap kepentingan-kepentingan yang dilindungi oleh hukum. Pertama, *public interests*, yang meliputi kepentingan negara sebagai badan hukum dalam tugasnya untuk memelihara hakikat negara dan kepentingan negara sebagai penjaga dari kepentingan sosial. Kedua, kepentingan orang-perorangan yang dibedakan oleh Roscou Pound menjadi tiga kepentingan lagi, yakni: (1) Kepentingan pribadi (fisik, kebebasan, kemauan, kehormatan, privacy, kepercayaan dan pendapat); (2) kepentingan-kepentingan dalam hubungan di rumah tangga; (3) kepentingan mengenai harta benda. Ketiga, kepentingan sosial yang meliputi keamanan umum, keamanan dari institusi-institusis sosial, moral umum, pengamalan sumber daya sosial, kemajuan sosial dan kehidupan individual.

Ruang Partisipasi

dapat dilaksanakan sesuai dengan peruntukannya, sehingga terdapat penyalahgunaan. Lihat Spelt. N.M. dan J.B.J.M. ten Berge, 1993, Pengantar Hukum Perizinan, disunting oleh Philipus M. Hadjon, Yuridika, Surabaya, hlm. 2; lihat juga I Made Arya Utama, 2006, Sistem Hukum Perizinan Berwawasan Lingkungan Hidup Dalam Mewujudkan Pembangunan Daerah yang Berkelanjutan (Studi Terhadap Pemerintahan di Wilayah Pemerintah Daerah Provinsi Bali), Disertasi, Program Pascasarjana Unpad, Bandung, hlm. 120

¹⁰Sabiant Lust, *Administrative Law in Belgium*, dalam A'an Efendi & Freddy Poernomo, 2017. *Hukum Administrasi*, Jakarta: Sinar Grafika, hlm. 204

¹¹Agus Yudha Hermoko, *Asas Proporsionalitas Dalam Kontrak Komersil*, LaksbangMediatama, Yogyakarta, 2008, hlm. 45

¹²*Ibid*, hlm. 163

Perlindungan hukum dalam konteks mendesain pelayanan publik yang berpihak kepada warga negara sebagai penerima layanan salah satu adalah dengan membuka ruang partisipasi publik. Pada dasarnya semua warga negara berhak berpartisipasi baik secara langsung maupun melalui lembaga perwakilan untuk mewakili aspirasi dan kepentingan mereka. Partisipasi menyeluruh tersebut dibangun berdasarkan kebebasan berkumpul dan menyatakan pendapat serta kapasitas untuk berpartisipasi secara konstruktif.

Paradigma birokrasi (administrasi negara) sebagai *center for public service* harus diikuti dengan deregulasi berbagai aturan, sehingga proses sebuah usaha dapat dilakukan dengan efektif dan efisien. Tidak cukup hanya dengan itu, aparat pemerintah juga harus mengubah paradigma dari penguasa birokrat menjadi pelayan masyarakat dengan memberikan pelayanan yang baik, memiliki perhatian yang humanis terhadap masyarakat sebagai *client*-nya, memberikan pelayanan yang efisien, tepat waktu serta dengan biaya murah sehingga mereka mendapat legitimasi dari masyarakat. Inilah berbagai persyaratan utama untuk mewujudkan cita *good governance* dalam konteks memperbesar partisipasi masyarakat. Karena tidak mungkin sebuah bangsa akan maju dengan cepat, tanpa partisipasi penuh dari warganya.¹³

Partisipasi mempunyai makna penting terutama pada fungsinya. Fungsi pertama adalah sebagai sarana pembelajaran sukarela kepada masyarakat tentang berbagai masalah publik kemasyarakatan. Fungsi lain dari partisipasi adalah sebagai sarana untuk menampilkan keseimbangan kekuasaan antara masyarakat dan pemerintah sehingga kepentingan dan pengetahuan masyarakat dapat terserap dalam agenda pemerintahan.

Urgensi partisipasi dapat juga dilihat dari manfaatnya dalam meningkatkan kualitas keputusan yang dibuat karena didasarkan pada kepentingan dan pengetahuan riil yang ada dalam masyarakat. Partisipasi juga bermanfaat dalam membangun komitmen masyarakat untuk membantu penerapan keputusan yang telah dibuat. Komitmen ini merupakan modal utama bagi keberhasilan sebuah implementasi peraturan perundang-undangan.

Dalam konteks pelayanan publik, maka dengan adanya partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan dalam penyelenggaraan pelayanan publik terutama bagi pemerintah daerah akan memperoleh beberapa keuntungan diantaranya, yakni : (1) pemerintah daerah akan mengetahui kebutuhan masyarakat dan cara memenuhi kebutuhan masyarakat tersebut dengan baik; (2) dapat mengembangkan rasa saling percaya antara pemerintah daerah dengan masyarakat sehingga terbina hubungan yang harmonis diantara keduanya,serta meningkatkan dukungan masyarakat terhadap kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah daerah; dan (3) meningkatkan partisipasi masyarakat dalam implementasi berbagai proyek bersama antara pemerintah daerah dan masyarakat, dan banyak lagi manfaat lain yang bisa dipetik yang akan berujung pada upaya mewujudkan *good governance*.

Menurut Lenvine¹⁴ produk pelayanan publik dalam negara demokrasi paling tidak harus memenuhi tiga indikator, yakni : *pertama*, Responsivitas adalah daya tanggap penyedia jasa terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan; *kedua*, tanggungjawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan; *ketiga*, akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan *stakeholders* dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

¹³ Perhatikan Dede Rosyada dkk, 2003. *Pendidikan Kewargaan: Demokrasi, HAM dan Masyarakat Madani*, Jakarta: Kerjasama ICCE UIN Jakarta dan Prenada Media, hal . 179 - 183

¹⁴ Pendapat Lenvine dikutip oleh AG. Subarsono, 2005. "Pelayanan Publik yang Efisien, Responsif, dan Non-Partisan dalam Agus Dwiyanto (editor), 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press, hal 140-175

Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik¹⁵ (selanjutnya disebut UUPP). Secara spesifik Pasal 3 UUPP mengemukakan bahwa tujuan dari UU pelayanan publik adalah : (1) terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggungjawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; (2) terwujudnya sistem pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik; (3) terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan, dan; (4) terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.¹⁶

Adapun Sasaran yang ingin dicapai dengan diterbitkannya UUPP adalah : (1) Terwujudnya acuan hukum tentang penyelenggaraan pelayanan publik; (2) Terwujudnya kepastian hukum bagi penyelenggaraan penanaman modal (investasi) di Indonesia; (3) Terbentuk dan tersusunnya organisasi penyelenggara pelayanan publik yang layak; (4) Terlaksananya pengelolaan sumber daya aparatur penyelenggara pelayanan publik yang efektif, tepat guna dan tepat sasaran; (5) Terwujudnya pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;¹⁷ (6) Terwujudnya peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Sehingga harapan sekaligus tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas, prosedur yang jelas, cepat dan biaya yang pantas terus mengemuka dalam dinamika perjalanan penyelenggaraan pemerintahan. Harapan dan tuntutan tersebut muncul seiring dengan terbitnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik, dan kewajiban pemerintah untuk memberikan pelayanan yang prima.

Jaminan hak masyarakat dalam berperan serta dalam penyelenggaraan pelayanan publik telah ditegaskan dalam Pasal 39 UUPP, yang selengkapnya menyatakan sebagai berikut :

- (1) *Peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dimulai sejak penyusunan standar pelayanan sampai evaluasi dan pemberian penghargaan.*
- (2) *Partisipasi masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diwujudkan dalam bentuk kerja sama, pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat, serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik.*
- (3) *Masyarakat dapat membentuk lembaga pengawasan pelayanan publik.*
- (4) *Tata cara pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik diatur lebih lanjut dalam peraturan pemerintah.*

Idealnya birokrasi berperan dalam memberikan pelayanan yang baik terhadap kepentingan rakyat dan masyarakat, untuk mengabdikan kepada kepentingan masyarakat atau kehendak rakyat. Bukanlah sebaliknya rakyat mengabdikan kepada kepentingan birokrasi. Reformasi ternyata tak merubah birokrasi menjadi kekuatan profesional negara, terlebih ketika kecenderungan determinasi partai politik terhadap birokrasi tak juga sirna.

¹⁵Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) mengambil inisiatif untuk menyusun beberapa rancangan undang undang (RUU) yang mengatur kembali tata cara kerja dan prinsip-prinsip yang harus dipegang teguh oleh seluruh aparat pemerintah dalam melaksanakan tugasnya. Diantaranya adalah RUU Penegakan Etika aparat negara , RUU Administrasi Pemerintahan dan RUU Pelayanan Publik. Ketiga RUU ini sudah Masuk dalam Program Legislasi Nasional (Prolegnas) sejak tahun 2007, berdasarkan pemberitaan di Harian Kompas, RUU Pelayanan Publik akan segera disahkan oleh DPR setelah Pemilu 09 April 2009. Lihat Harian Kompas, 09 Maret 2009

¹⁶Lihat Pasal 3 UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

¹⁷Sebelum disahkan UUPP telah diterbitkan Undang Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Dalam Undang Undang ini, ditegaskan bahwa yang dimaksud Ombudsman Republik adalah lembaga negara yang memiliki kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh BUMN, BUMD, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD.

Jajak pendapat yang dilakukan Harian Kompas pada Bulan Maret 2007 memperkuat hasil penelitian ini, terungkap birokrasi gagal menjalankan fungsi pelayanan publiknya.¹⁸ Ketidakpastian waktu menjadi problem bagi masyarakat ketika berurusan dengan birokrasi. Urusan kecil bisa memakan waktu yang lama. Inilah fenomena yang dirasakan sebagian besar (62,9 persen) responden. Menurut mereka berurusan dengan birokrasi selalu memakan waktu lama. Selain ketidakpastian waktu, ketidakpastian biaya menjadi keluhan warga ketika berurusan dengan birokrasi. Tidak sedikit warga menyogok aparat birokrasi demi kelancaran urusannya. Dari fenomena ini lebih dari separuh bagian (58 persen) responden menganggap aparat birokrasi gampang disuap. Melihat masih buruknya kinerja birokrasi dalam pelayanan publik maka partisipasi atau peran serta masyarakat menjadi “pintu masuk” meningkatkan kualitas pelayanan publik.¹⁹

SPP Satu Pintu

Salah satu solusi yang banyak dikembangkan dan terbukti merubah wajah pelayanan publik menjadi lebih baik adalah dengan pelembagaan kontrak pelayanan (*service Charter*) dalam penyelenggaraan pelayanan publik.²⁰

Urgensi kontrak pelayanan dipicu oleh beberapa pertimbangan. *Pertama*, untuk memberikan kepastian pelayanan meliputi waktu, biaya, prosedur dan cara pelayanan; *Kedua*, memberikan informasi mengenai hak dan kewajiban pengguna layanan, penyedia layanan, serta *stakeholders* lainnya dalam keseluruhan proses penyelenggaraan pelayanan; *Ketiga*, untuk mempermudah pengguna layanan, warga dan *stakeholders* lainnya dalam mengontrol praktik penyelenggaraan pelayanan; *Keempat*, untuk mempermudah manajemen pelayanan memperbaiki kinerja pelayanan; *Kelima*, untuk membantu manajemen pelayanan mengidentifikasi kebutuhan, harapan, dan aspirasi pengguna layanan, serta warga dan *stakeholders* lainnya.

Kusumasari menyebutkan Ada beberapa keuntungan melakukan pelembagaan kontrak pelayanan antara lain adalah²¹ : (a) mendorong perubahan struktur birokrasi seperti perubahan prosedur pelayanan dan posisi pengguna jasa; (b) pengguna jasa layanan, *civil society organisation* (CSO) dan media massa dapat melakukan peran kontrol dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena adanya mekanisme komplain apabila pelayanan publik tidak sesuai dengan standar; (c) mendorong perubahan mindset dan perilaku aparat birokrasi menjadi lebih berorientasi kepada kepentingan publik; (d) fisibilitas tinggi karena melibatkan partisipasi dan aspirasi masyarakat, LSM, dan DPRD dalam menyusun prosedur, peraturan dan standar kinerja pelayanan; (e) Melindungi masyarakat dari perilaku birokrasi yang sewenang-wenang maupun sikap arogansi aparat birokrasi terhadap pengguna jasa; (f) Adanya transparansi waktu, biaya dan prosedur pelayanan; (g) Adanya kejelasan SDM yang menangani suatu pelayanan dan kualitas SDM yang lebih baik; (h) Menciptakan etika dan budaya pelayanan yang menempatkan pengguna jasa sebagai subyek pelayanan.

Sedangkan kelemahan kontrak pelayanan antara lain : (a) Proses dialog antara institusi pelayanan dan *stakeholders* dalam penentuan kontrak pelayanan yang responsif terkadang membutuhkan waktu yang cukup panjang dan ; (b) Kemampuan *official* dimasing-masing institusi berbeda-beda sehingga amat sulit mencari model yang rigid yang dapat diaplikasikan untuk semua daerah.

Gayung bersambut dengan pelaksanaan otonomi daerah, peluang untuk mengembangkan pelayanan publik yang mudah dijangkau dan tepat sasaran selayaknya

¹⁸ Lihat Publikasi hasil jajak pendapat Litbang Kompas di Harian Kompas Tanggal 5 Maret 2007

¹⁹ Salah satu instrumen partisipasi yang bisa dikembangkan sebagaimana dikemukakan oleh Urban Institute dan USAID, antara lain dengan membuat *Citizen* dan *LSM Charter*, yaitu kesepakatan antara pemerintah dengan masyarakat atau LSM untuk melakukan aktivitas bersama guna memecahkan masalah yang dihadapi pemerintah dan masyarakat.

²⁰ Puskesmas Bendo Kota Blitar adalah Salah satu daerah yang cukup berhasil merubah pelayanan publik dengan memakai kontrak pelayanan.

²¹ Bevaola Kusumasari, 2005. “Kontrak Pelayanan dalam Reformasi Pelayanan Publik di Indonesia” dalam Erwan A. Purwanto dan Wahyudi Kumorotomo, 2005. *Birokrasi Publik dalam Sistem Politik Semi-Parlementer*, Yogyakarta : Penerbit Gava Media, hal. 87-98

mendapatkan perhatian yang serius. Betapa tidak, bukankah salah satu filosofi penting otonomi daerah adalah mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

UUPP mensyaratkan adanya standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan, dimana penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait. Pasal 21 UUPP menegaskan komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi :

- a. *dasar hukum*
- b. *persyaratan*
- c. *sistem mekanisme, dan prosedur*
- d. *jangka waktu penyelesaian*
- e. *biaya/tarif;*
- f. *produk pelayanan;*
- g. *sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;*
- h. *kompetensi pelaksana;*
- i. *pengawasan internal*
- j. *penanganan pengaduan, saran dan masukan;*
- k. *jumlah pelaksana;*
- l. *jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanandilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan*
- m. *jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan; dan*
- n. *evaluasi kinerja pelaksana*

Standar pelayanan publik (selanjutnya disebut SPP) merupakan standar pelayanan yang wajib disediakan oleh pemerintah kepada masyarakat. Adanya SPP akan menjamin pelayanan minimal yang berhak diperoleh warga masyarakat dari pemerintah. Dengan kata lain, SPP merupakan tolok ukur untuk mengukur kinerja penyelenggaraan kewenangan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar kepada masyarakat seperti: perizinan, kesehatan, pendidikan, air minum, perumahan dan lain-lain. Di samping SPP untuk kewenangan wajib, daerah dapat mengembangkan dan menerapkan standar kinerja untuk kewenangan daerah yang lain.²²

Dengan SPP, akan terjamin kualitas minimal dari suatu pelayanan publik yang dapat dinikmati oleh masyarakat. Dengan demikian, akan terjadi pemerataan pelayanan publik dan terhindar dari kesenjangan pelayanan antar daerah. Harus dibedakan antara pemahaman tentang SPP dan persyaratan teknis dari suatu pelayanan. Standar teknis merupakan faktor pendukung untuk mencapai SPP.²³ Secara garis besar, arti penting SPP bagi daerah adalah: *pertama*, SPP dapat bermanfaat untuk menentukan jumlah anggaran yang dibutuhkan untuk menyediakan suatu pelayanan publik. *Kedua*, SPP dapat dijadikan dasar dalam menentukan anggaran kinerja berbasis manajemen kinerja. *Ketiga*, adanya SPP akan memperjelas tugas pokok pemerintah dan akan merangsang terjadinya *checks and balances* yang efektif antara lembaga-lembaga eksekutif dan lembaga DPRD. *Keempat*, adanya SPP akan dapat membantu pemerintah daerah dalam merasionalisasi jumlah dan kualifikasi pegawai yang dibutuhkan. Kejelasan pelayanan akan membantu pemerintah daerah dalam menentukan jumlah dan kualifikasi pegawai untuk mengelola pelayanan publik tersebut.

Serupa akan tetapi tak senama dengan SPP yang banyak dikembangkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di negara lain adalah apa yang disebut dengan *Citizen Charter* (CC). *Citizen Charter* (piagam warga) pertama kali diperkenalkan di Inggris pada era Perdana Menteri Margareth Thatcher. Pada awalnya CC adalah merupakan dokumen yang

²² Sinyo H. Sarundajang, 2003. *Arus Balik Kekuasaan Pusat ke Daerah*, Jakarta : Sinar Harapan, hlm. 168

²³ Ibid, hal. 170

didalamnya disebutkan hak-hak dan kewajiban-kewajiban yang melekat dalam diri penerima dan penyelenggara pelayanan publik. kemudian dalam perkembangannya, dalam dokumen tersebut disebutkan juga sanksi-sanksi apabila salah satu pihak tidak dapat memenuhi kewajibannya. Kemudian seiring dengan perkembangan konsep dan teori manajemen strategis, dalam piagam warga juga disebutkan visi dan misi organisasi penyelenggara jasa pelayanan, dan juga visi dan misi pelayanan organisasi tersebut. Untuk mempopulerkan program piagam warga ini, di Inggris juga dibuat logo khusus piagam warga (*citizen charter*).²⁴

Dalam "*Citizens Charter*", (Piagam warga tentang Standar pelayanan publik) kepentingan masyarakat ditempatkan pada posisi yang utama. "*Citizens Charter*" merupakan sebuah pendekatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang menempatkan pengguna layanan sebagai pusat perhatian. Ada beberapa alasan yang mendasari perlunya diterapkan "*Citizens Charter*" dalam penyelenggaraan layanan publik. *Pertama*, "*Citizens Charter*" diperlukan untuk memberikan kepastian pelayanan yang meliputi dimensi waktu, biaya, prosedur, dan tata cara pelayanan. *Kedua*, "*Citizens Charter*" dapat memberikan informasi mengenai hak dan kewajiban pengguna jasa layanan publik dalam keseluruhan proses penyelenggaraan layanan publik. *Ketiga*, "*Citizens Charter*" memberikan kemudahan bagi pengguna layanan publik untuk mengontrol praktek penyelenggaraan layanan publik. *Keempat*, "*Citizens Charter*" akan dapat memudahkan manajemen pelayanan untuk memperbaiki dan mengembangkan penyelenggaraan pelayanan publik. *Kelima*, "*Citizens Charter*" dapat membantu pemerintah sebagai penyedia jasa layanan public untuk mengidentifikasi kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Pada pemerintahann negara maju di Eropa, misalnya; ada beberapa isu tentang pemerintahan lokal yang mendasari munculnya "*Citizens Charter*", sebagaimana dikemukakan oleh Audit Commission (1993), yaitu sebuah komisi yang dibentuk untuk mengevaluasi apakah pemerintahan lokal sudah berjalan dengan efektif dan efisien. Beberapa isu tentang pemerintahan lokal tersebut meliputi: (a) *Kualitas komunikasi*. Apakah lembaga penyedia layanan publik terus menjalin komunikasi, mendengarkan, dan memahami aspirasi dari warga masyarakat sebagai pengguna jasa layanan; (b) *Spesifikasi Kualitas Layanan*. Apakah spesifikasi kualitas layanan dirumuskan dengan standar yang jelas; (c) *Kaulitas penyampaian layanan*.

Tabel berikut ini adalah merupakan perbandingan antara kegiatan layanan publik yang monopolik dengan layanan publik yang disemangati oleh "*Citizens' Charter*".

Tabel 1 : Orientasi Layanan Publik²⁵

Layanan Publik Yang Monopolik	Layanan Publik Pasca " <i>Citizens Charter</i> "
Dirumuskan sepihak oleh pemerintah dan para aparatnya secara tertutup dan dimaksudkan sebagai pedoman oleh pihak aparat pemerintah.	Dirumuskan sebagai sebuah kesepakatan bersama yang bersifat terbuka.
Sebagai alat kontrol pemerintah.	Sebagai instrument publik untuk mengontrol jalannya penyelenggaraan pelayanan.
Cenderung mengatur kewajiban pengguna layanan dan mengabaikan haknya.	Mengatur hak dan kewajiban penyedia dan pengguna layanan secara seimbang.

²⁴Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2006. *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, hlm. 305-306

²⁵ Sumber : Agus Prianto, 2005. *Menakar Kualitas Pelayanan Publik*, Malang : Intrans Publishing

Layanan publik menjadi urusan dan tanggung jawab pemerintah.	Layanan publik menjadi urusan dan tanggung jawab bersama antara pemerintah dan warga masyarakat.
--	--

Pelayanan perizinan dengan sistem terpadu satu pintu (PTSP) menjadi pilihan yang paling rasional dan efisien. Waktu dan prosedur pembuatan izin menjadi lebih singkat. Dengan pengurusan administrasi berbasis teknologi informasi input data cukup dilakukan sekali dan administrasi dapat dilakukan secara terintegrasi. Keberadaan PTSP bertujuan untuk meningkatkan kompetensi, pengetahuan, ketrampilan dan perilaku serta penyatuan persepsi aparatur dalam menyikapi langkah-langkah operasional kegiatan pelayanan terpadu satu dengan memperhatikan system strategis, mekanisme dan prosedur pelayanan terpadu satu pintu.

Tabel 2 :

Perbedaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan Pelayanan Terpadu Satu Atap²⁶

Aspek	Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)	Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA)
Wewenang dan penandatanganan	Wewenang dan penandatanganan berada di satu pihak.	Wewenang dan penandatanganan masih berada di banyak instansi.
Koordinasi	<ul style="list-style-type: none"> ▪ koordinasi lebih mudah dilakukan ▪ kepala penyenggara PTSP berperan sebagai coordinator sebagai SKPD dalam analisis aspek teknis. 	Koordinasi lebih sulit karena kewenangan dan penandatanganan masih berada di banyak pihak
Prosedur Pelayanan	Penyederhanaan prosedur lebih mudah karena koordinasi berada di tangan kepala PTSP	Prosedur sulit disederhanakan karena ego sektoral dibanyak SKPD teknis
Pengawasan	Pengawasan menjadi tanggung jawab bersama antara lembaga penyelenggara PTSP dan SKPD teknis	Pengawasan menjadi tanggung jawab SKPD teknis
Standar Pelayanan	Kualitas pelayanan akan terjaga setidaknya pada standar minimal	Kualitas layanan sulit di pertahankan karena sangat tergantung kebijakan SKPD teknis
Kelembagaan	Berbentuk kantor atau badan	Biasanya hanya berperan sebagai loket penerima, yang pada umumnya berbentuk unit.
Pencapaian Target Penerimaan Retribusi	Pencapaian target penerimaan retribusi perizinan yang dikelola oleh PTSP menjadi tanggung jawab pengelola PTSP	Pencapaian target penerimaan retribusi berada di SKPD teknis.
Status Kepegawaian	Status staf adalah staf tetap penyelenggara PTSP	Sebagian besat staf statusnya adalah staf SKPD teknis

PENUTUP

Perlindungan hukum terhadap warga negara dalam pelayanan perizinan masih diselimuti oleh ketidakpastian biaya, waktu pelayanan, serta rendahnya kepuasan warga

²⁶ Sumber : Pung Karnantohadi, 2020. *Prinsip Hukum Pelayanan Perizinan Terpadu di Indonesia*, Jakarta: Kencana, hlm. 44

terhadap pelayanan perizinan. Sehingga dibutuhkan sebuah strategi bagi penguatan pemenuhan hak atas pelayanan dengan mendorong perubahan regulasi yang responsif dan progresif, transparansi dan profesionalitas pelayanan.

Perlindungan hukum preventif terhadap warga negara sebagai penerima layanan perizinan hendaknya tetap menjadi *primum remedium*, sehingga disamping pelembagaan standar pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik kedepan, serta untuk menjaga keberlanjutan kualitas pelayanan, nampaknya tetap dibutuhkan adanya reformasi birokrasi. Sebagaimana dikemukakan oleh T. Mauk : “*we need to change the culture of public administration organizations; ...slowness turn to quicknes, top down approach to a bootom up philosophy, beraucracy turn to neighborhoods, bigness to smallness*”²⁷

Aparatur layanan publik atau birokrasi yang selama ini didesain untuk bekerja lambat, terlalu berhati-hati dan metodologis sudah tidak bisa lagi diterima oleh penerima layanan yang membutuhkan pelayanan yang cepat, efisien, tepat waktu, dan *simple* (seperti orang yang mengurus bisnis atau investasi misalnya). Ditambah lagi sekarang kita memasuki era globalisasi yang penuh dengan kompetisi, sehingga gerak yang cepat dan tindakan yang tepat dari aparat pemerintah merupakan suatu keharusan.

Reformasi birokrasi tentu saja akan menyentuh dimensi yang sangat luas dan melingkup unsur-unsur yang komprehensif. Kebijakan reformasi dengan demikian juga harus memperhatikan banyak hal, bukan hanya hal-hal yang berkaitan dengan aspek struktural (organisasi, sistem, aparat, dan mekanisme pelayanan), akan tetapi juga aspek-aspek ‘*attitudinal*’ dan ‘*behavioral*’ (sikap mental, moral aparat dan budaya pelayanan). Masih banyak aparat pelayanan yang bekerja dengan mentalitas ‘*mediokritas*’ (hanya sekedar memenuhi perintah atasa, juklak-juknis dan rutinitas yang berlaku belaka) dengan tanpa kemampuan dan kemauan untuk mengembangkan diri serta menuju ke mentalitas kerja ‘*meritokratis*’ (bekerja dengan penuh kreativitas, dinamis, selalu ingin maju dan mencapai prestasi yang paling tinggi).²⁸

Warga negara sebagai penerima layanan sekaligus pemilik kedaulatan hendaknya mampu bersikap kritis terhadap pelayanan yang diberikan oleh birokrasi dan perlu adanya kesediaan masyarakat untuk berpartisipasi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, yakni mulai dari proses perumusan sampai evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardiyanto, Donny, (2002). “Korupsi di Sektor Pelayanan Publik” dalam Hamid Basyaib dkk (editor), 2002. *Mencuri Uang Rakyat, 16 Kajian Korupsi di Indonesia (Buku 2)*, Jakarta: Yayasan Aksara dan Kemitraan Untuk Pembaruan Tata Pemerintahan
- Asshiddiqie, Jimly, (2020). *Omnibus Law Dan Penerapannya Di Indonesia*, Jakarta: Konstitusi Press
- Dwiyanto, Agus dkk, *Kinerja Tata Pemerintahan Daerah di Indonesia*, Yogyakarta: PSKK UGM berkerjasama dengan Kemitraan. 2007
- _____, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM, 2002.
- Efendi, A’an & Freddy Poernomo,. *Hukum Administrasi*, Jakarta: Sinar Grafika, 2017

²⁷T. Mauk, “The Death of Bureucracy” , *Public Management Journal*, Vol. 81, Jul – August, 1999 dalam Budi Setiyono, 2004. *Birokrasi dalam Perspektif Politik & Administrasi*, Semarang: Puskodak FISIP UNDIP, hlm. 133

²⁸ Irfan Islamy, “Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik” makalah disampaikan dalam Seminar “Efektifitas Penyelenggaraan Pemerintahan Pasca Perubahan UUD 1945” di Hotel Santika, tanggal 7 Nopember 2006, Bakesbang Propinsi Jatim bekerjasama dengan PPOTODA FH UNIBRAW

<http://kalpostonline.com/headline/laporan-ke-ombudsman-masih-didominasi-soal-pertanahan-dan-perizinan/2020/>

<http://www.hukumonline.com/berita/baca/lt58f8a24917acd/4-fokus-simplifikasiregulasi-pemerintah-di-tahun-2017>, diakses tanggal 1 Oktober 2017.

Hermoko, Agus Yudha, *Asas Proporsionalitas Dalam Kontrak Komersil*, Laksbang Mediatama, Yogyakarta, 2008

Islamy, Irfan, (2004). "Membangun Masyarakat Partisipatif" artikel dalam Jurnal *Administrasi Publik*, Vol. IV No. 2 Maret – Agustus 2004

_____, "Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik" makalah disampaikan dalam Seminar "Efektifitas Penyelenggaraan Pemerintahan Pasca Perubahan UUD 1945" di Hotel Santika, tanggal 7 Nopember 2006, Bakesbang Propinsi Jatim bekerjasama dengan PPOTODA FH UNIBRAW

J. Widijantoro, (2003). "Korupsi Pelayanan Umum dan Upaya Pemberdayaan Masyarakat" Tulisan artikel laporan penelitian dalam Jurnal Ilmu Sosial Transformatif *Wacana* No. XIV/2003, Yogyakarta: Insist Press

Jaweng, Robert Endi, (2009). "Politik Pelayanan Publik" artikel dalam *Harian Kompas*, 11 Juni 2009

Karnantohadi, Pung, *Prinsip Hukum Pelayanan Perizinan Terpadu di Indonesia*, Jakarta: Kencana, 2020.

Mochtar, Zainal Arifin, (2017). "Perihal Menata Regulasi" Makalah dalam Prosiding KN-HTN ke 4, yang diselenggarakan di Jember, 10-13 November 2017, hlm. 415

Novenanto, Anton, "Birokrasi dan Politik Pemda" di *Harian Kompas* Edisi Jawa Timur 09 Maret 2006, hal D

Prianto, Agus., *Menakar Kualitas Pelayanan Publik*, Malang : Intrans Publishing, 2005

Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006.

Sarundajang, Sinyo H., *Arus Balik Kekuasaan Pusat ke Daerah*, Jakarta : Sinar Harapan, 2003

Setiadi, Wicipto, (2018) "Simplikasi Peraturan Perundang-undangan untuk Mendukung Kemudahan Berusaha" Artikel dalam *JURNAL HUKUM RECHTVINDING*, Vol. 7, No. 3, Desember 2018, Jakarta : BPHN

Setiyono, Budi. (2018). *Model dan Desain Negara Kesejahteraan*, Bandung : Penerbit Naunsa Cendekia.

Sirajuddin, Didik S., & Winardi, *Hukum Pelayanan Publik yang Berbasis Keterbukaan Informasi dan Partisipasi*, Malang: Setara Press, 2011.

Spelt. N.M. dan J.B.J.M. ten Berge, , *Pengantar Hukum Perizinan*, disunting oleh Philipus M. Hadjon, Yuridika, Surabaya, 1993

T. Mauk, "The Death of Bureucracy" , *Public Management Journal*, Vol. 81, Jul – August, 1999 dalam Budi Setiyono,. *Birokrasi dalam Perspektif Politik & Administrasi*, Semarang: Puskodak FISIP UNDIP, 2004

Utama, I Made Arya (2006), Sistem Hukum Perizinan Berwawasan Lingkungan Hidup Dalam Mewujudkan Pembangunan Daerah yang Berkelanjutan (Studi Terhadap Pemerintahan di Wilayah Pemerintah Daerah Provinsi Bali), Disertasi, Program Pascasarjana Unpad, Bandung

Peraturan Perundang-undangan :

Republik Indonesia, UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Republik Indonesia, UU Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman RI

Republik Indonesia, UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Propinsi Jawa Timur, Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2005 Tentang Pelayanan Publik di Jawa Timur

