



deBIROKRATISASI

UPAYA MENINGKATKAN KESEJAHTERAAN

Adji S. Muhammad
Eka Suswaini

DEBIROKRATISASI
UPAYA MENINGKATKAN KESEJAHTERAAN

Adji S. Muhammad
Eka Suswaini

ISBN 978-602-



Penerbit K-Media
Perum Pondok Indah Banguntapan
Banguntapan, Bantul, Yogyakarta
✉ kmedia.cv@gmail.com
f Penerbit K-Media
www.kmedia.co.id

DEBIROKRATISASI

UPAYA MENINGKATKAN KESEJAHTERAAN

Adji S. Muhammad
Eka Suswaini



Penerbit K-Media
Yogyakarta, 2018

DEBIROKRATISASI UPAYA MENINGKATKAN KESEJAHTERAAN

vi+ 206 hlm.; 15,5 x 23 cm

ISBN: 978-xxx

Penulis : Adji S. Muhammad & Eka Suswaini

Tata Letak : Nur Huda

Desain Sampul : Uki

Cetakan : Januari 2018

Copyright © 2018 by Penerbit K-Media
All right reserved

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang No 19 Tahun 2002.

Dilarang memperbanyak atau memindahkan sebagian atau seluruh isi buku ini dalam bentuk apapun, baik secara elektrik maupun mekanis, termasuk memfotocopy, merekam atau dengan sistem penyimpanan lainnya, tanpa izin tertulis dari Penulis dan Penerbit.

Isi diluar tanggung jawab percetakan

Penerbit K-Media
Anggota IKAPI
Perum Pondok Indah Banguntapan, Blok B-15
Potorono, Banguntapan, Bantul. 55196. Yogyakarta
e-mail: kmedia.cv@gmail.com

SEKAPUR SIRIH

Alhamdulillah,

Penulis,

Adji S. Muhammad
Eka Suswaini

DAFTAR ISI

SEKAPUR SIRIH	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	9
1.4. Kerangka Teori.....	9
1.4.1 Birokrasi dan Debirokratisasi	9
1.4.2. Pelayanan Publik	16
1.5. Metodologi penelitian.....	23
1.5.1. Jenis Penelitian	23
1.5.2. Sumber Data	24
1.5.3. Sampel Penelitian	24
1.5.4. Teknik Pengumpulan Data	25
1.5.5. Analisis Data.....	26
1.5.6. Lokasi Penelitian	26
1.5.7. Sistematika Penulisan	26
BAB II GAMBARAN UMUM KABUPATEN	
 SRAGEN DAN PROFIL BADAN	
 PELAYANAN TERPADU.....	27
2.1. Letak Geografis	27
2.2. Pemerintahan	29
2.3. Jumlah Penduduk dan Tingkat Tenaga Kerja.....	35
2.4. Struktur Sosial Masyarakat.....	41
2.4.1. Pendidikan	41

2.4.2. Kesehatan	43
2.5. Dinamika Politik Lokal	44
2.5.1. Hasil Pemilu Tahun 2004	44
2.5.2. Hasil PILKADA tahun 2006	47
2.6. Sejarah Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Sragen.....	48
2.7. Struktur Organisasi.....	54
2.8. Jenis Pelayanan yang Diberikan.....	58
2.9. Mekanisme dan Prosedur Pelayanan.....	60
BAB III KEBIJAKAN DEBIROKRATISASI PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN SRAGEN	64
3.1. Alasan Lahirnya Debirokratisasi Pelayanan Publik	64
3.2. Implementasi Kebijakan Debirokratisasi Pelayanan Publik	67
3.3. Dampak Debirokratisasi Pelayanan Publik	74
BAB IV ANALISIS DEBIROKRATISASI PELAYANAN PUBLIK	83
4.1. Debirokratisasi	83
4.2. Pelayanan Publik	90
4.3. Dampak Debirokratisasi Pelayanan Publik	96
BAB V KESIMPULAN.....	99
DAFTAR PUSTAKA	102
BIODATA PENULIS	206

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Data Luas Kemiringan Lahan Kabupaten Sragen	28
Tabel 2.2	Jumlah Unit Administrasi Pemerintahan Kabupaten Sragen.....	30
Table 2.3	Jumlah PNS Menurut Jabatan di Kabupaten Sragen.....	35
Tabel 2.4	Data Jumlah Penduduk di Kabupaten Sragen	36
Tabel 2.5	Data Mata Pencaharian Warga Berdasar Lapangan Pekerjaan Yang Tersedia.	37
Tabel 2.6	umlah Angkatan Kerja, Pengangguran, kasus PHK dan jumlah PHK	38
Tabel 2.7	Rata-Rata KHL & Rata-Rata UMK di Kabupaten Sragen.....	39
Tabel 2.8	Jumlah Sekolah di Kabupaten Sragen tahun 2003 – 2007.....	42
Tabel 2.9	Jumlah Fasilitas Kesehatan Menurut Jenis di Kabupaten Sragen.....	44
Tabel 2.10	Perolehan kursi Partai Politik hasil PEMILU 1999 dan 2004	46
Tabel 2.11	Peta politik dalam PILKADA tahun 2006	48
Tabel 2.12.	Tingkat Pendidikan Pegawai BPT Kabupaten Sragen.....	55
Tabel 3.1.	Hasil Survey Pengguna Jasa Layanan BPT Kabupaten Sragen.....	69
Tabel 3.2.	Indek Kepuasan Masyarakat.....	70
Tabel 3.4.	Peningkatan Pendapatan perkapita atas dasar harga berlaku (adhb).....	80

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Reformasi tahun 1998 membawa dampak perubahan di berbagai segi bidang kehidupan. Mulai dari bidang sosial, ekonomi, politik, hukum dan pemerintahan. Dilihat dari segi bidang politik misalnya, telah terjadi keterbukaan dalam mengeluarkan pendapat, munculnya berbagai organisasi politik hingga pelibatan masyarakat atau partisipasi publik dalam proses pengambilan keputusan. Di bidang hukum perlahan-lahan telah terjadi pergeseran atas paradigma yang berkembang di tengah-tengah masyarakat selama ini, yaitu "hukum hanya untuk golongan masyarakat bawah". Paradigma ini perlahan-lahan bergeser menjadi hukum yang sebenarnya yaitu bahwa hukum berlaku untuk semua orang tanpa kecuali. Pergeseran ini dapat kita lihat dengan banyaknya pejabat negara maupun pejabat daerah baik yang aktif maupun yang sudah pensiun yang masuk penjara akibat penyalahgunaan wewenang. Realitas ini menjadi bukti atas penegakan hukum yang mengarah ke arah lebih baik.

Demikian juga di bidang pemerintahan, perubahan demi perubahan terus dilakukan demi memenuhi tuntutan masyarakat yang semakin hari semakin kompleks. Kebijakan untuk mendekatkan pemerintah dengan masyarakat menjadi pilihan atas usaha pemenuhan tuntutan tersebut. Kebijakan berupa pemberian kewenangan yang lebih luas kepada daerah atau yang kita kenal dengan Otonomi Daerah diyakini mampu memberikan otoritas "lebih" kepada daerah dalam melayani masyarakat. Kebijakan ini seiring dengan tuntutan reformasi yang menghendaki agar pemerintah dalam hal ini birokrasi pemerintahan menjadi lebih efektif dan efisien, terhapus dari praktek-praktek Korupsi, Kolusi dan Nepotisme terutama

dalam hal pelayanan kepada masyarakat atau pelayanan public (*public services*).

Seiring dengan bertambah luasnya kewenangan ini, maka aparat birokrasi pemerintahan di daerah dapat mengelola dan menyelenggarakan pelayanan publik dengan lebih baik sesuai dengan kebutuhan masyarakatnya. Otonomi daerah menjadi pilihan yang tepat saat ini, mengingat dengan otonomi daerah maka beberapa kebijakan yang menyangkut masyarakat akan segera dapat diambil dan dilaksanakan.

Secara teoritis ada beberapa alasan kenapa otonomi daerah menjadi pilihan pemerintah pusat dalam menjawab tuntutan masyarakat tersebut. Adapun alasan diberlakukannya otonomi daerah seperti apa yang dikemukakan Hidayat¹, diantaranya adalah: **pertama**, otonomi daerah di terapkan dalam rangka demokratisasi sistem pemerintahan. Bangsa Indonesia menyadari bahwa demokratisasi pada tingkat nasional tidak akan bertahan lama tanpa ditopang oleh hal serupa yaitu demokratisasi di tingkat lokal atau daerah. Oleh karena itu, reformasi dibidang pemerintahan dengan menerapkan otonomi daerah telah diartikulasikan sebagai satu diantara kebutuhan mendesak dalam upaya mewujudkan demokratisasi ditingkat lokal tersebut. **Kedua**, otonomi daerah bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik. Melalui otonomi daerah diyakini akan mampu memangkas rigiditas birokrasi dan meningkatkan otoritas pemerintah daerah sehingga pelayanan kepada masyarakatpun akan lebih efisien. **Ketiga**, reformasi kebijakan desentralisasi atau otonomi daerah diharapkan akan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah untuk selanjutnya tercipta suatu tatanan pemerintahan yang responsive, akuntabel, dan terbuka bagi partisipasi masyarakat dalam proses perumusan kebijakan.

¹ Syarif Hidayat, *Too Much Too Soon Local State Elite's Perspective On and The Puzzle Of Contemporary Indonesian Regional Autonomy Policy*, RajaGrafindo, Jakarta 2007, hal 271

Lebih lanjut Romli² melihat Otonomi Daerah sebagai kebijakan yang secara langsung menghubungkan antara masyarakat dengan negara. Dilihat dari perspektif tersebut maka akan diketahui bahwa sesungguhnya keberadaan dari desentralisasi tidak lain adalah untuk mendekatkan pemerintah kepada masyarakat yang sedemikian rupa sehingga antara keduanya dapat tercipta interaksi yang dinamis, baik pada proses pengambilan keputusan maupun dalam implementasi kebijakan. Sehingga pada hakekatnya pemberian otonomi daerah bukan kepada daerah tetapi lebih kepada masyarakat untuk bersama-sama pemerintah mengambil prakarsa sendiri sesuai dengan aspirasi yang ada. Senada dengan hal tersebut Hoessein mengatakan bahwa.

Otonomi daerah merupakan wewenang untuk mengatur urusan pemerintahan yang bersifat lokalitas menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat. Dengan demikian desentralisasi sebenarnya menjelmakan otonomi masyarakat setempat untuk memecahkan berbagai masalah dan pemberian layanan yang bersifat lokalitas demi kesejahteraan masyarakat yang bersangkutan. Desentralisasi dapat pula disebut otonomisasi, otonomi daerah diberikan kepada masyarakat dan bukan kepada daerah atau pemerintah daerah³.

Secara substansi Hoessein juga sependapat bahwa otonomi daerah adalah upaya pemerintah pusat menyerap aspirasi masyarakat dan mendekatkan pemerintah dengan masyarakat sebagaimana yang diharapkan. Sehingga pada hakekatnya otonomi daerah adalah upaya mengembalikan hak masyarakat untuk dilayani.

Pengembalian hak-hak masyarakat ini menjadi tujuan otonomi daerah agar tercipta harmonisasi pengelolaan pemerintahan daerah antara negara dengan masyarakatnya. Cheema dan Rondinelli seperti apa yang

² Lili Romli, *Potret Otonomi Daerah Dan Wakil Rakyat Di Tingkat Lokal*, Pustaka Pelajar Jogjakarta 2007, hal 6

³ Benyamin Hoessein dan Syarif Hidayat, *Desentralisasi dan Otonomi Daerah: Perspektif Teoritis dan Perbandingan*, P2P LIPI, Jakarta, 2001 hal 5

dikutip Romli mengatakan bahwa otonomi daerah mencakup: dekonstruksi, delegasi, devolusi dan privatisasi atau debirokratisasi⁴.

Jika mengacu kepada beberapa pendapat tersebut diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kebijakan otonomi daerah adalah upaya untuk meningkatkan kualitas layanan publik kepada warga masyarakat. Namun sangatlah disayangkan bahwa konsep dasar dari otonomi daerah yang ideal tersebut belum bisa terlaksana secara maksimal. Sebuah penelitian tentang manajemen pelayanan yang dilakukan oleh Ratminto dan Winarsih⁵ dengan mengambil lokasi penelitian di Propinsi Daerah Istimewa Jogjakarta dan Jawa Tengah menyimpulkan bahwa kesadaran akan otonomi daerah masih belum secara optimal meningkatkan kualitas layanan publik. Demikian juga penelitian Romli yang mengatakan bahwa birokrasi daerah tidak lebih baik bahkan dikatakan hampir sama dengan birokrasi era sebelumnya, yaitu Orde Baru⁶. Lebih lanjut ia mengatakan bahwa dalam hal pelayanan birokrasi masih memposisikan diri bukan sebagai pelayan masyarakat, tetapi sebagai orang yang harus dilayani oleh masyarakat.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh birokrasi secara umum masih diwarnai oleh beberapa kendala dalam pelayanan seperti sulitnya masyarakat untuk mengakses, prosedur yang berbelit-belit ketika harus mengurus suatu perijinan tertentu, biaya yang tidak jelas serta terjadinya praktek pungutan liar (pungli). Beberapa indikator lemahnya pelayanan publik tersebut menunjukkan betapa rendahnya kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi di Indonesia umumnya dan pemerintah daerah pada khususnya.

⁴ *Ibid*, hal 5

⁵ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Chapter dan Standar Pelayanan Minimal*, Jogjakarta, Pustaka Pelajar 2005

⁶ *Op.Cit*, hal xv

Di samping itu, adanya kecenderungan ketidakadilan dan ketidakmerataan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik juga sangat mudah kita jumpai. Masyarakat yang tergolong miskin akan sulit mendapatkan pelayanan, dan sebaliknya, bagi mereka yang memiliki “uang“ dengan sangat mudah mendapatkan segala yang diinginkan. Untuk itu, apabila ketidakmerataan dan ketidakadilan ini terus-menerus terjadi, maka pelayanan yang bersifat memihak ini akan memunculkan potensi konflik horizontal dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Pada tahap lebih lanjut potensi konflik ini jika dibiarkan akan menimbulkan terjadinya disintegrasi bangsa yang akhirnya akan memperlebar jarak antar yang kaya dan yang miskin terutama dalam konteks mendapatkan pelayanan. Hingga pada puncaknya akan menghambat pertumbuhan ekonomi dan pada tahap tertentu dapat menjadi „bom waktu“ dan merugikan bangsa Indonesia secara keseluruhan.

Guna menghindari kejadian buruk yang akan muncul jika terjadi kesenjangan dalam memperoleh layanan publik, maka berbagai daerah berupaya mencari model dalam pelayanannya. Namun disayangkan upaya tersebut belum membuahkan hasil yang maksimal. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh YAPPIKA yang kemudian dipublikasi tahun 2006 masih ditemukan berbagai keluhan yang di sampaikan oleh masyarakat terkait dengan aktifitas birokrasi pemerintah dalam memberikan pelayanan publik. Diantara keluhan tersebut adalah; masih kuatnya dugaan KKN, masih bertele-telenya jalur birokrasi dan juga masih lemahnya motivasi Pegawai Negeri Sipil untuk mau berubah⁷.

Satu satu daerah otonom yang mendapat penghargaan dari Pemerintah Pusat dalam pelayanan publik adalah Kabupaten Sragen. Kabupaten Sragen dianggap telah berhasil meningkatkan kualitas pelayanan publik setelah kebijakan Otonomi Daerah dikeluarkan.

⁷ Eko Prasoj, Aditya Perdana, Nor Hiqmah, *Kinerja Pelayanan Publik, Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja, Keterlibatan dan Partisipasi Dalam Pelayanan Bidang Pendidikan, Kesehatan dan Kependudukan*, YAPPIKA (Aliansi masyarakat Sipil Untuk Demokrasi), Jakarta 2006 hal .4

Penghargaan yang diberikan langsung oleh Presiden Republik Indonesia pertama kali ini diterima Kabupaten Sragen pada tahun 2004. Keberhasilan Kabupaten Sragen dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik ini tidak terlepas dari dorongan yang kuat Bupati Sragen sebagai Kepala Daerah. Bupati Sragen telah berhasil melakukan penataan ulang birokrasi melalui debirokratisasi dan deregulasi.

Debirokratisasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Sragen yaitu dengan membentuk sebuah lembaga baru yang berwenang memberikan layanan dengan konsep *one stop service* atau pelayanan satu pintu. Konsep layanan satu pintu ini dikelola oleh Badan Pelayanan Terpadu atau BPT dengan tujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan lebih cepat, murah dan mudah. Konsep ini tentulah tidak mudah mengingat banyaknya bahwa layanan yang dilimpahkan kepada lembaga teknis daerah yang baru sebelumnya menjadi kewenangan masing-masing lembaga teknis yang ada sebelumnya. Oleh sebab itu konsep debirokratisasi ini juga harus diimbangi dengan konsep deregulasi. Deregulasi adalah upaya untuk menarik sebagian kewenangan yang ada di lembaga teknis daerah lama untuk selanjutnya dilimpahkan penanganannya kepada lembaga teknis daerah baru yang sekarang bernama Badan Pelayanan Terpadu atau BPT Kabupaten Sragen.

Kebijakan debirokratisasi dan deregulasi tersebut dianggap sebagai terobosan yang cukup berani diambil oleh Bupati Sragen mengingat pada mulanya terjadi benturan regulasi antara Pemerintah Daerah dengan Pemerintah Pusat. Namun dengan keberanian Bupati Sragen tersebut maka hingga saat ini Kabupaten Sragen menerima manfaat atau dampak yang luar biasa jika dilihat dari beberapa segi kehidupan seperti segi ekonomi dan segi politik. Dari segi ekonomi misalnya; Kabupaten Sragen mendapat kenaikan dalam hal Pendapatan Asli Daerah sebagai sumber asli APBD. Begitu juga dalam segi politik; Kabupaten Sragen dijadikan daerah percontohan oleh Pemerintah Pusat dalam hal pelayanan publik.

1.2. Rumusan Masalah

Ada beberapa penelitian yang menyimpulkan bahwa pelayanan publik di Era Otonomi Daerah belum maksimal. Diantara penelitian tersebut adalah penelitian yang dilakukan oleh Priyono⁸. Di hasil akhir penelitiannya ia menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di era otonomi daerah belum dapat ditingkatkan secara signifikan. Demikian juga penelitian yang dilakukan oleh Ratminto dan Winarsih⁹ yang dilakukan di Propinsi Daerah Istimewa Jogjakarta dan Propinsi Jawa Tengah. Mereka menyimpulkan bahwa kesadaran akan otonomi daerah masih belum secara optimal meningkatkan kualitas layanan publik. Komisi Hukum Nasional¹⁰ juga menemukan tiga masalah utama dalam hal pelayanan oleh aparatur pemerintah kita; (1). Rendahnya kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh sebagian aparatur pemerintahan atau administrasi negara dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Kondisi ini karena di dalam kerangka hukum administrasi positif Indonesia saat ini telah diatur tentang standar minimum kualitas pelayanan, namun kepatuhan terhadap standar minimum pelayanan publik tersebut masih belum termanifestasikan dalam pelaksanaan tugas aparatur pemerintahan. (2). Birokrasi yang panjang (*red-tape bureaucracy*) dan adanya tumpang tindih tugas dan kewenangan, yang menyebabkan penyelenggaraan pelayanan publik menjadi panjang dan melalui proses yang berbelit-belit, sehingga besar kemungkinan timbul ekonomi biaya tinggi, terjadinya penyalahgunaan wewenang, korupsi, kolusi, dan nepotisme, perlakuan diskriminatif, dsb. (3). Rendahnya pengawasan external dari masyarakat (*social control*) terhadap

⁸ Agung Priyono, *Pelayanan Satu Atap Sebagai Strategi Pelayanan Prima Di Era Otonomi Daerah*, UNS, Solo 2006, hal 74

⁹ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Chapter dan Standar Pelayanan Minimal*, Pustaka Pelajar, Jogjakarta 2005 hal 15

¹⁰ Komisi Hukum Nasional bekerjasama dengan Sidharta, Pohan & Prastowo Legal Research Institute, *Membangun Sistem Pemerintahan yang Layak dan Melakukan Reformasi Hukum Administrasi: Reformasi Hukum Administrasi Negara Dalam Rangka Pelayanan Umum*, [<http://www.komunitasdemokrasi.or.id/>].

penyelenggaraan pelayanan publik, sebagai akibat dari ketidak jelasan standar dan prosedur pelayanan, serta prosedur penyampaian keluhan pengguna jasa pelayanan publik. Karena itu tidak cukup dirasakan adanya tekanan sosial (*social pressure*) yang memaksa penyelenggara pelayanan publik harus memperbaiki kinerja mereka. Demikian juga penelitian yang dilakukan oleh Romli¹¹, ia menyimpulkan bahwa dalam hal pelayanan birokrasi masih memosisikan diri bukan sebagai pelayan masyarakat, tetapi sebagai orang yang harus dilayani oleh masyarakat.

Dengan banyaknya penelitian yang menyimpulkan bahwa pelayanan publik masih menjadi "masalah" di era otonomi daerah ini, maka penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan mengingat di Kabupaten Sragen pelayanan publik "tidak lagi menjadi masalah". Kabupaten Sragen dianggap telah berhasil mewujudkan peningkatan pelayanan publik sebagai salah satu tujuan otonomi daerah. Keberhasilan Pemerintah Kabupaten Sragen dalam melakukan debirokratisasi ini sangat penting untuk diketahui mengingat Kabupaten Sragen telah dijadikan *best practise* oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) sebagai perwakilan Pemerintah Pusat ini.

Oleh karenanya penelitian ini akan memberikan gambaran atau informasi yang utuh atas kebijakan debirokratisasi dan deregulasi yang telah diambil sehingga akan berguna untuk menemukan model yang sesuai dengan kebutuhan daerah dalam memberikan pelayanan publik. Dengan adanya informasi dan gambaran menyeluruh terkait dengan kebijakan debirokratisasi dan deregulasi tersebut, maka diharapkan daerah-daerah otonom yang lain dapat melakukan penyesuaian kebijakan dalam meningkatkan pelayanan publiknya. Dengan demikian hasil penelitian ini nantinya diharapkan akan menjadi referensi Kabupaten atau Kota lain di Indonesia dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di era otonomi daerah saat ini.

¹¹ *Log. Cit*, hal xv

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut diatas, maka penelitian ini akan menjawab beberapa permasalahan pokok terkait pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi pemerintahan daerah. Permasalahan pokok penelitian tersebut antara lain;

1. Mengapa Pemerintah Kabupaten Sragen membuat kebijakan dengan konsep pelayanan satu pintu?
2. Bagaimana bentuk pelayanan publik yang dikelola oleh Badan Pelayanan Terpadu?
3. Faktor-faktor apa sajakah yang mempengaruhi keberhasilan atas kebijakan tersebut?

1.3. Tujuan Penelitian

Terdapat sejumlah tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, antara lain:

1. Mengetahui bagaimana kebijakan debirokratisasi dalam pelayanan publik di Kabupaten Sragen dirumuskan.
2. Mengetahui langkah-langkah strategis apa yang telah dilakukan Pemerintah Kabupaten Sragen sehingga ia berhasil melakukan debirokratisasi dalam memberikan pelayanan publik kepada warga masyarakat
3. Mengetahui pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Sragen sehingga layak untuk dijadikan *best practise* dalam melakukan inovasi pengelolaan manajemen birokrasi.

1.4. Kerangka Teori

1.4.1 Birokrasi dan Debirokratisasi

1.4.1.1. Birokrasi

Secara etimologi Birokrasi berasal dari kata *Bureaucracy*. *Bureaucracy* terdiri dari dua kata yaitu kata *Bureau* yang berarti meja dan *Cratein* yang berarti kekuasaan. Maka secara aksiologi

birokrasi adalah kekuasaan yang berada pada orang-orang di belakang meja. Mustopadidjaja¹² dalam diskusi dan Lounching Indonesia Bureaucracy & Service Watch (IBSW) mengatakan bahwa birokrasi adalah kantor penyelenggara kewenangan tugas pengelolaan kebijakan dan pelayanan pemerintahan. Birokrasi merupakan bagian strategis dari setiap sistem administrasi negara modern yang dikembangkan guna mewujudkan tujuan suatu bangsa dalam bernegara. Birokrasi juga sebagai wahana perjuangan mewujudkan cita-cita dan tujuan suatu bangsa dalam bernegara.

Secara substansi, tujuan utama dibentuknya birokrasi adalah untuk mengatur atau mengorganisir pekerjaan yang dilakukan oleh banyak orang. Hal ini dipertegas oleh Bintoro¹³ bahwa dibentuknya birokrasi adalah untuk mengorganisir secara teratur suatu pekerjaan yang harus dilakukan oleh banyak orang. Sehingga secara filosofis tujuan dibentuknya birokrasi adalah agar suatu pekerjaan dapat diselesaikan dengan cepat dan terorganisir. Bagaimana suatu pekerjaan yang banyak jumlahnya harus diselesaikan oleh banyak orang sehingga tidak terjadi tumpang tindih di dalam penyelesaiannya, itulah yang sebenarnya menjadi tugas pokok dari birokrasi.

Banyak dan ragamnya pekerjaan yang harus dilakukan oleh banyak orang menyebabkan pentingnya pengkoordiniran kerja-kerja tersebut secara administratif. Sedangkan satu-satunya organisasi yang dapat melakukan pekerjaan tersebut adalah birokrasi, oleh karena itu Blow dan Mayer seperti apa yang

¹² Mustopadidjaja AR adalah Guru Besar Kebijakan Publik Universitas Hasanuddin, Staf Pengajar UI, IPB, STIA-LAN, Anggota Pembina Program MPA-UGM saat menyampaikan Pokok-pokok Pikiran dalam Diskusi dan Lounching Indonesia Bureaucracy & Service Watch (IBSW) di Jakarta pada tanggal 17 April 2002

¹³ Bintoro Tjokroamidjoyo, *Perspektif Daerah Dalam Pembangunan Nasional*, Rineka Cipta, Jakarta 1991, hal 15

dikutip Suhendra¹⁴ mengatakan bahwa birokrasi adalah organisasi besar dan merupakan lembaga yang sangat berkuasa sekaligus mempunyai kemampuan untuk berbuat kebaikan dan keburukan. Birokrasi sebagai tipe dari suatu organisasi yang bertujuan untuk melaksanakan tugas-tugas secara administratif yang jumlahnya banyak dengan cara mengkoordinir secara sistematis (teratur) pekerjaan dari banyak orang.

Melihat begitu rumitnya dan begitu banyaknya pekerjaan yang harus dilakukan oleh birokrasi sehingga Max Weber sebagai bapak birokrasi ideal mendeskripsikan sejumlah karakteristik seperti yang dikutip oleh Romli¹⁵, sebagai berikut; (1). dalam organisasi ini terdapat pembagian kerja dengan spesialisasi peranan yang jelas, (2). organisasi jabatan ini menganut prinsip hirarkhi, (3). kegiatan organisasi jabatan ini dilakukan berdasarkan sistem aturan abstrak yang konsisten dan terdiri atas penerapan aturan-aturan ini kedalam kasus-kasus yang khusus, (4). setiap pejabat melaksanakan tugasnya dalam semangat dan hubungan yang formal dan impersonal yakni tanpa perasaan benci atau simpati dan karena itu tanpa afeksi atau antusiasme, (5). setiap pegawai direkrut menurut prinsip kualifikasi teknis (*merit system*), digaji dan dipensiun menurut pangkat dan kemampuan dan dipromosikan menurut azas kesenioran atas kemampuan, dan dipromosikan menurut azas kesenioran atau kemampuan, atau keduanya dan (6). organisasi administrasi yang bertipe birokratis dari segi pandangan teknis murni cenderung lebih mampu mencapai tingkat efisiensi yang lebih tinggi.

¹⁴ K.Suhendra, *Peranan Birokrasi Dalam Pemberdayaan Masyarakat*, Alfabeta Bandung 2006 hal 30

¹⁵ Ramlan Surbakti, *Memahami Ilmu Politik*, Grasindo Jakarta 1999, hal 183

Seorang sosiolog Jerman Max Weber telah berhasil merumuskan konsep birokrasi untuk pertama kali, ia mencoba mengkaji tentang hubungan antara birokrasi dan pembangunan ekonomi. Menurut Weber yang dikutip oleh Effendi¹⁶, mengatakan bahwa birokratisasi adalah prasyarat bagi pembangunan ekonomi dan upaya penciptaan industri modern. Tanpa birokrasi tidak mungkin dicapai ekonomi modern yang berkelanjutan, industrialisasi yang cepat dan "*take-off into self-sustained growth*"

Namun konsep ideal birokrasi ala Weber tersebut terkadang sulit untuk diterapkan di negara berkembang seperti di Indonesia. Hal tersebut dipertegas oleh Lili Romli¹⁷ dalam sebuah penelitiannya, ia mengatakan bahwa di era orde baru, birokrasi adalah lamban, berbelit-belit, menghalangi kemajuan, cenderung memerhatikan prosedur dibandingkan substansi, dan tidak efisien. Bahkan lebih jauh sisi negatif birokrasi di Indonesia juga diungkapkan oleh peneliti dari barat sebelum penelitian Romli di atas. Menurut Karl D. Jackson dalam penelitian sebelumnya seperti yang dikutip oleh Romli¹⁸ menilai bahwa birokrasi di Indonesia adalah birokrasi dengan model *bureaucratic polity*. Model birokrasi ini terjadi akibat akumulasi kekuasaan pada negara dan menyingkirkan peran masyarakat dari ruang politik dan pemerintahan.

Birokrasi di Indonesia memiliki pola yang unik dikarenakan ia senantiasa ingin melakukan perluasan kekuasaan. Senada dengan hal tersebut Orwel seperti yang dikutip oleh

¹⁶ Makalah dengan judul Beberapa Hambatan Pelaksanaan Debirokratisasi dan Deregulasi Untuk pembangunan yang disampaikan oleh Sofian Efendi, Dosen pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UGM

¹⁷ *Op. Cit*, hal 131

¹⁸ *Ibid*, hal 131

Romli¹⁹, mengatakan bahwa pola birokratisasi sebagai proses perluasan kekuasaan pemerintah dengan maksud mengontrol kegiatan ekonomi, politik dan social dengan peraturan, regulasi dan bila perlu melakukan paksaan. Ini menunjukkan bahwa hakekatnya birokrasi enggan untuk lepas dari kekuasaan, sehingga ia akan tetap menguasai beberapa peran penting yang mempengaruhi kehidupan bermasyarakat.

Namun secara administratif birokrasi diikat oleh aturan aturan yang rasional, struktur organisasi yang jelas sesuai dengan kemampuan teknis sehingga diharapkan birokrasi mampu menjalankan tugas-tugas dengan efisien. Dengan mengutip pendapat Fritz Morstein Marx, Bintoro²⁰ mengatakan bahwa birokrasi adalah tipe organisasi yang dipergunakan dalam pemerintahan modern untuk pelaksanaan berbagai tugas-tugas yang bersifat spesialisasi, dilaksanakan dalam sistem administrasi yang khususnya oleh aparatur pemerintahan. Dengan banyak ragamnya kebutuhan masyarakat dewasa ini menyebabkan hanya birokrasi yang mampu menjalankannya. Senada dengan pendapat tersebut Dwijowijoto²¹ mengemukakan bahwa di dalam masyarakat modern, dimana terdapat begitu banyak urusan yang terus-menerus dan ajeg, hanya organisasi birokrasi yang mampu menjawabnya. Birokrasi dalam praktek dijabarkan sebagai *pegawai negeri sipil*. Dengan adanya tugas-tugas yang sedemikian banyak tersebut maka secara langsung berimbas pada pembagian tugas dan sekaligus pembagian struktur kewenangan sehingga struktur birokrasi menjadi besar.

¹⁹ *Ibid*, hal 132

²⁰ *Op. Cit*, hal 25

²¹ Riant Nugroho Dwijowijoto, *Gender dan Administrasi Publik, Studi Tentang Kualitas Kesetaraan Gender Dalam Administrasi Publik Indonesia Pasca Reformasi 1998-2002*, Pustaka Pelajar, Jogjakarta 2008, hal 111

Dengan kewenangan dan struktur yang besar tersebut maka birokrasi menjadi sebuah kekuatan yang patut diperhitungkan secara administratif. Hal ini dikarenakan birokrasi memiliki kemampuan untuk melakukan hal-hal yang baik maupun hal-hal yang buruk sesuai dengan kapasitasnya. Mengutip Peter M. Blaw dan Marshall W. Meyer, Dwijowijoto²² menjelaskan bahwa birokrasi adalah suatu lembaga yang sangat kuat dengan kemampuan untuk meningkatkan kapasitas-kapasitas potensial terhadap hal-hal yang baik maupun buruk dalam keberadaannya sebagai instrumen administrasi rasional yang netral pada skala yang besar.

Begitu strategisnya peranan birokrasi dalam roda pemerintahan, maka setiap birokrat akan menggunakan berbagai cara untuk mempertahankan posisi tersebut sehingga birokrasi dikelola secara patrimonial. Birokrasi patrimonial yang terjadi di Indonesia memiliki ciri-ciri seperti yang ditulis Romli²³ dalam sebuah penelitiannya; (1) para pejabat disaring atas dasar kriteria pribadi; (2) jabatan dipandang sebagai sumber kekayaan dan keuntungan; (3) para pejabat mengontrol baik fungsi politik maupun fungsi administrasi; (4) setiap tindakan diarahkan oleh hubungan pribadi dan politik. Jauh sebelum Romli menemukan sisi negatif dari birokrasi tersebut khususnya di Indonesia, Weber yang dikutip oleh Ramlan²⁴ juga menyebutkan fungsi negatif dari birokrasi; (1). birokrasi cenderung memonopli informasi sehingga pihak luar tidak dapat mengetahui atas dasar apa keputusan itu diambil. (2). apabila sudah terlembaga, birokrasi merupakan salah satu struktur sosial yang paling sukar

²² *Ibid*, hal 110

²³ *Op. Cit*, hal 132

²⁴ *Op. Cit*, hal 183

dihancurkan, (3). birokrasi yang sudah mapan cenderung bersifat mendua terhadap demokrasi.

Berdasarkan uraian-uraian tersebut di atas, maka peneliti menyimpulkan bahwa yang dimaksud birokrasi dalam penelitian ini adalah: Suatu organisasi Pemerintah Daerah yang memiliki kewenangan penuh terhadap pelayanan publik baik yang berupa barang maupun jasa sehingga ia cenderung memperlambat pelayanan dan meminta diperlakukan seperti “majikan”.

1.4.1.2. Debirokratisasi

Dari beberapa pengertian diatas terkait teori maupun praktek birokrasi, maka dapat disimpulkan bahwa birokrasi berasal dari kata *bureaucracy* yang mempunyai makna administrasi yang dicirikan oleh kepatuhan pada aturan, prosedur, dan jenjang kewenangan sehingga sering mengakibatkan kelambanan kerja, kerumitan perolehan hasil, dan penundaan gerak. Dari kata itu kemudian diturunkan menjadi birokratisasi yang berasal dari *bureaucratization* yang bermakna hasil tindakan yang berhubungan dengan, atau yang bercorak birokrasi. Selanjutnya kata birokrasi mendapat tambahan *de-* yang bertujuan untuk memberikan peningkatan kinerja birokrasi itu sendiri. Imbuhan *de-* yang dirangkaiakan dengan birokrasi sehingga menjadi “debirokratisasi” adalah serapan dari bahasa Inggris yang bermakna; (1).Melakukan hal yang sebaliknya, (2). Mengalihkan sesuatu dari, (3). Mengurangi, (4). Suatu ubahan dari, dan (5). keluar dari. Dalam sebuah penelitiannya Moeljarto²⁵ bersama Sucofindo di Bea dan Cukai mengambil kesimpulan bahwa melalui proses debirokratisasi ini pemerintah diharap dapat meningkatkan efisiensi. Debirokratisasi dalam bahasa lain

²⁵ Moeljarto.T, *Politik Pembangunan, Sebuah Analsis Konsep, Arah dan Strategi*, Tiara Wacana Jogjakarta, 1995, hal 67

adalah inovasi birokrasi. Keduanya memiliki makna yang sama yaitu dalam upaya peningkatan terhadap efisiensi. Menurut Mulgan dan Albury dalam Prasajo²⁶ debirokratisasi adalah pembentukan dan implementasi dari proses, produk, jasa dan metode baru yang dapat menghasilkan peningkatan yang signifikan terhadap efisiensi, efektifitas atau kualitas keluaran dalam penyampaian layanan.

Jadi secara ringkas dapat disimpulkan oleh peneliti bahwa debirokratisasi bermakna suatu tindakan untuk melakukan hal yang sebaliknya, atau proses mengurangi tata kerja yang serbalamban dan menempatkan birokrasi sebagai pelayan atau abdi masyarakat.

1.4.2. Pelayanan Publik

Dalam kamus bahasa Indonesia pelayanan berasal dari kata dasar layan atau layanan. Dalam kamus bahasa Inggris berarti *service* yang berasal dari sebuah kata kerja yaitu *to serve*. Dalam bahasa sehari-hari, *service* diartikan sebagai jasa atau layanan. Layanan merupakan bentuk dari upaya untuk memenuhi tuntutan konsumen dalam mekanisme pasar. Hal ini sesuai apa yang dikatakan oleh Ndraha²⁷ bahwa layanan adalah produk yang disediakan oleh *provider*; *provider* harus menyesuaikan diri dengan kondisi atau tuntutan konsumen. Begitu juga Lonsdale dan Enyedi dalam Eko²⁸, mereka mengartikan *services* sebagai *assisting or benefiting individuals through making useful things available to them*.

Sebagai makhluk sosial, manusia pada dasarnya tidak bisa hidup sendiri. Sebagai manusia ia akan membutuhkan manusia lain untuk

²⁶ Eko Prasajo, Teguh Kurniawan dan Defny Holidin, *Reformasi Birokrasi dan Inovasi Birokrasi, Studi di Kabupaten Sragen*, Jakarta 2007, hal 5.

²⁷ Taliziduhu Ndraha, *Kybernologi (Ilmu Pemerintahan Baru)*, Rineka Cipta, Jakarta 2003 hal 45

²⁸ *Op. Cit*, hal 5.

memenuhi kebutuhan hidupnya. Sinambela²⁹ secara tegas mengatakan bahwa setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Namun semakin bertambahnya usia, maka pelayanan yang dibutuhkan akan semakin menurun. Hal senada juga dikemukakan oleh Rusli³⁰, ia berpendapat bahwa selama hidupnya manusia selalu membutuhkan pelayanan. Pelayanan menurutnya sesuai dengan prinsip *life cycle theory of leadership* (LCTL) bahwa pada awal kehidupan manusia (bayi) pelayanan secara fisik sangat tinggi, tetapi seiring dengan usia manusia pelayanan yang dibutuhkan akan semakin menurun dalam segi kuantitas.

Pelayanan dalam Ilmu Administrasi (Publik) adalah pelayanan dalam arti kegiatan, apa pun isinya. Sehingga pelayanan mengandung arti pengabdian atau persembahan diri. Hal ini senada apa yang dikatakan Ordway Tead yang dikutip oleh Ndraha³¹, ia mengatakan:

..... administration is conceived as the necessary activities of those individuals (executives) in an organization who are charged with ordering, forwarding and facilitating the associated efforts of group of individuals brought together to realize certain defined purpose.

Samparna Lukman³² dengan mengutip Kotler mengatakan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Ini berarti bahwa kegiatan apapun yang bertujuan untuk memberikan pelayanan harus mampu

²⁹ Lijan Poltak Sinambela, *Perkembangan Ilmu Administrasi Negara*, Majalah Ilmu dan Budaya, Jakarta 1992, hal 198

³⁰ Budiman Rusli, *Pelayanan Publik di Era Reformasi*, www.pikiran-rakyat.com edisi 7 Juni 2004

³¹ *Op. Cit*, hal 64

³² Samparna Lukman, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, STIA Lan Press, Jakarta 2000, hal 8.

memberikan kepuasan pada pelanggan atau yang dilayani Selanjutnya Samparna³³ berpendapat kalau pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Sementara itu kata publik berasal dari bahasa Inggris yaitu *public* yang berarti umum atau masyarakat atau negara. Kata *public* sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak atau ramai.³⁴ Inu Kencana dan kawan-kawan³⁵ mendefinisikan bahwa publik menunjukkan sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki. Selanjutnya Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara sebagai salah satu pihak yang bertanggungjawab untuk meningkatkan kinerja aparatur negara mengeluarkan sebuah keputusan yang tertuang dalam Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara bernomor 63/KEP/M.PAN/7/2003. Dalam surat keputusan tersebut disebutkan bahwa yang dimaksud publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik menurut Sinambela³⁶ adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik. Sedangkan menurut Lonsdale dan Enyedi dalam Prasajo³⁷ pelayanan publik atau *public services* adalah *something made*

³³ Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi*, Bumi Aksara, Jakarta 2006, hal 5.

³⁴ J.S Badudu, Sutan Muhammad Zain, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta 2001, hal 781-782

³⁵ Inu Kencana Syafee'i, Djamaluddin Tandjung, Supardan Modeong, *Ilmu Administrasi Publik*, Rineka Cipta, Jakarta 1999, hal v.

³⁶ *Op. Cit*, hal 5

³⁷ *Op. Cit*, hal 5

available to the wole of population, and it involves things which people can not normally provide for themselves i,e. People must act collectively.

Dengan merujuk pada definisi pelayanan publik diatas, maka yang dimaksud pelayanan publik dalam penelitian ini adalah suatu upaya untuk membantu atau memberi manfaat kepada publik melalui penyediaan barang atau jasa oleh penyelenggaran negara serta yang diperlukan oleh mereka atau publik. Penyelenggara negara merupakan aktor utama yang memberikan pelayanan publik mengingat bahwa berdasarkan konstitusi tujuan dibentuknya Negara adalah bagaimana mewujudkan kebahagiaan bagi masyarakatnya. Hal ini dapat kita lihat dalam pembukaaan UUD 1945 yang berbunyi bahwa tujuan dibentuknya pemerintahan negara dan juga daerah tentunya adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Pelayanan publik merupakan aktualisasi peran aparatur negara khususnya birokrasi kepada warga negaranya. Karenanya pelayanan kepada publik yang dilakukan oleh birokrasi haruslah bersifat partisipatif dalam pengertian memberikan akses kepada masyarakat untuk mengajukan sejumlah masukan, keluhan dan keberatan kepada instansi pemerintah yang menyelenggrakan pelayanan tersebut. Oleh karena pelayanan publik selalu menyangkut kepada dua aktor utama yaitu pemerintah yang diwakili oleh birokrasi sebagai penyedia barang dan jasa dan warga negara atau publik sebagai konsumen. Untuk itu pemerintah dalam hal ini birokrasi sebagai penyelenggara negara haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Sinambela³⁸ kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan dan lain-lain. Untuk itu kepuasan pelanggan dan kualitas layanan menjadi dua hal yang sangat terkait dengan keberlangsungan dan berkembangnya misi organisasi. Hal demikian diperkuat oleh Zauhar dalam Prasajo bahwa kualitas pelayanan dan

³⁸ *Op. Cit*, hal5-6

kepuasan pelanggan sangat diutamakan mengingat keduanya mempunyai pengaruh yang besar kepada keberlangsungan dan berkembangnya misi suatu organisasi³⁹.

Demikian pentingnya pelayanan publik yang harus diberikan oleh Pemerintah sehingga Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara sebagai pihak yang ikut bertanggungjawab untuk meningkatkan peran aparatur negara telah mengeluarkan Surat Keputusannya yang nomor 63 tahun 2003 tersebut. Dalam surat keputusan tersebut berisi tentang pedoman yang harus diikuti instansi pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik dengan memberikan pelayanan secara prima yaitu efektif dan memuaskan. Menurut Soekarwo⁴⁰, pelayanan publik harus diberikan dengan mendasarkan pada asas transparansi, akuntabilitas, nondiskriminasi dengan memperhatikan keseimbangan hak dan kewajiban.

Untuk mengimplementasikan surat keputusan tersebut secara teknis operasional, maka Menpan mengeluarkan Surat Edaran sebagai tindak lanjut dari Surat Keputusannya tersebut. Dalam Surat Edaran tersebut dicantumkan beberapa standar atas pelayanan terhadap publik. Adapun Standar pelayanan publik menurut Surat Edaran MenPAN Nomor SE / 15 / M.PAN / 9 / 2005 tentang Peningkatan Intensitas Pengawasan Dalam Upaya Perbaikan Pelayanan Publik meliputi : (i) penetapan persyaratan pelayanan, (ii) target waktu penyelesaian, dan (iii) biaya yang harus dibayar oleh masyarakat. Standar tersebut diumumkan secara terbuka di setiap unit pelayanan, sehingga diketahui secara luas oleh masyarakat.

Jadi dalam hal Pelayanan harus memenuhi tiga kriteria standar tersebut diatas yaitu tentang persyaratan, waktu penyelesaian dan biaya yang harus dikeluarkan dalam memperoleh pelayanan. Ketiga komponen tersebut mutlak diperlukan sehingga konsumen atau masyarakat mendapat kepastian dalam mendapatkan suatu layanan. Penyusunan standar dalam

³⁹ *Op. Cit*, hal 7

⁴⁰ Soekarwo dkk, *Pelayanan Publik dari Dominasi ke Partisipasi*, Airlangga University Press, Surabaya 2006, hal 16

pelayanan ini penting kiranya agar ada kejelasan serta kepastian sehingga antara pelayan dan yang dilayani mengetahui hak dan tanggungjawab masing-masing.

Lembaga Administrasi Negara (LAN)⁴¹ mendefinisikan pelayanan publik sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan di pusat, di daerah dan di badan usaha milik negara/daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Mengingat sektor publik sangat terkait dengan keberadaan pemerintah, maka pelayanan publik juga dapat disamakan dengan terminologi pelayanan pemerintah. Dalam bahasa lain Prasajo mengatakan bahwa pelayanan publik adalah semua barang dan jasa publik (*public goods and services*) yang diatur dan diselenggarakan oleh pemerintah kepada warga negara⁴².

Secara substansi ada tiga tujuan utama pelayanan publik, pertama untuk meningkatkan mutu dan produktifitas pegawai, kedua untuk mengefektikan sistem dan ketiga untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Senada dengan hal tersebut, maka Sedarmayanti menegaskan bahwa hakekatnya tujuan pelayanan publik adalah;

1. Meningkatkan mutu dan produktifitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum
2. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tatalaksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna.
3. Mendorong tumbuhnya kreatifitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam membangun dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

⁴¹ Lembaga Administrasi Negara, 1998

⁴² *Op. Cit*, hal 6

Selanjutnya Fitzsimmons dan Fitzsimmons seperti apa yang dikutip Dadang Juliantara mengatakan bahwa ada lima indikator dalam pelayanan publik, yaitu;

1. *Reliability* (relibilitas) yang ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar;
2. *tangibles* atau bukti fisik yang ditandai dengan penyediaan yang memadai seperti sumber daya manusia dan sumber daya lainnya;
3. *responsiveness* (daya tanggap) yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat;
4. *assurance* (jaminan) yang ditandai dengan tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan dan
5. *empati* yang ditandai dengan tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen⁴³.

Berangkat dari beberapa kerangka teoritis diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pelayan yang diberikan oleh pemerintah baik melalui pemerintah pusat, daerah maupun BUMN/BUMD melalui birokrasinya kepada masyarakat umum atau publik baik berupa layanan barang maupun layanan jasa. Adapun indikator atau kriteria pelayanan publik yang berkualitas merujuk kepada kriteria yang disampaikan oleh Fitzsimmons dan Fitzsimmons yang mengedepankan unsur-unsur sebagai berikut;

1. *Tangible* atau adanya bukti fisik. Hal ini seperti menyangkut adanya kesiapan fisik, komputerisasi, adanya ruang tunggu, adanya informasi yang utuh dan lainnya.
2. *Reliability* (reliabilitas) yaitu menyangkut keandalan dan kemampuan menyediakan pelayanan yang terpercaya terhadap konsumen dan mampu menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

⁴³ Dadang Juliantara, *Peningkatan kapasitas Pemerintah daerah dalam Pelayanan Publik*, Pembaharuan, Jogjakarta 2005, hal 19-20

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

1.5. Metodologi penelitian

1.5.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan menggunakan desain penelitian deskriptif. Hal ini dikarenakan peneliti bermaksud mengetahui dan memperoleh gambaran yang utuh tentang debirokratisasi dalam pelayanan publik di Kabupaten Sragen melalui Badan Pelayanan Terpadu atau BPT. Dengan demikian maka diharapkan akan diperoleh gambaran tentang hal-hal yang melatar belakangi kebijakan tersebut diambil, bagaimana proses perumusan kebijakan hingga bagaimana implementasi kebijakan tersebut dilaksanakan.

Senada dengan hal tersebut diatas, Nawawi mengatakan bahwa desain penelitian deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan (melukiskan) keadaan subjek dan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya⁴⁴. Hal itu dibenarkan oleh Arikunto yang mengatakan bahwa dalam penelitian deskriptif data yang dianalisis dan hasilnya berbentuk deskriptif fenomena, tidak berupa koefisien tentang

⁴⁴ Hadari Nawawi, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta 1985, hal 63

hubungan antar variabel. Pada umumnya penelitian deskriptif merupakan penelitian non hipotesa sehingga dalam rangka penelitiannya bahkan tidak perlu merumuskan hipotesanya⁴⁵.

1.5.2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang didapat dari nara sumber dan tempat atau lokasi penelitian. Sedangkan data sekunder didapat dari dokumen berupa regulasi.

1.5.3. Sampel Penelitian

Mengingat bahwa sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata, dan tindakan, maka pemilihan sampel sangat penting. Hal ini disebabkan informasi yang di dapat dari nara sumber akan berpengaruh secara langsung terhadap hasil penelitian. Ada tiga (3) alasan dasar untuk menentukan sampel dalam penelitian ini, yaitu;

1. ia memiliki informasi yang yang khusus
2. ia dianggap mewakili suatu kelompok
3. ia memungkinkan untuk ditanya lebih jauh dan mendetail.

Selanjutnya untuk melengkapi informasi yang diberikan oleh nara sumber maka dokumen dan lain-lain dijadikan tambahan data. Adapun sampel penelitian ini dikategorikan menjadi dua (2) yaitu sampel yang berasal dari Pemerintah Daerah dan yang kedua adalah sampel yang berasal dari masyarakat umum pengguna layanan. Dari unsur Pemerintah Daerah berjumlah sebanyak 4 (empat) orang yang terdiri dari Bupati, Sekretaris Daerah, Kepala BPT dan Ketua DPRD. Sedangkan dari masyarakat yaitu mereka yang pernah mengurus perijinan di BPT Kabupaten Sragen mulai tahun 2004 hingga 2008 yang berjumlah 10 orang

⁴⁵ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta 1998, hal 139

yang terbagi lagi menjadi dua yaitu 6 orang sebagai individu dan 4 orang lagi adalah masyarakat pengguna layanan serta memiliki organisasi sosial atau lembaga swadaya masyarakat.

1.5.4. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan tiga teknik pengumpulan data yakni observasi, wawancara mendalam (*deep interview*) dan dokumentasi.

- a. *Observation* atau observasi yaitu pengamatan secara langsung kegiatan pelayanan di Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Sragen. Metode ini sangat penting mengingat dalam wawancara biasanya ada data yang tidak mungkin diungkap secara jelas oleh informan.
- b. *Interviews* atau wawancara. Wawancara adalah proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan-keterangan dalam hal ini adalah peneliti dengan responden. Wawancara ini dimungkinkan mengingat responden jumlahnya sedikit sedangkan informasi yang diperlukan adalah informasi yang mendalam. Adapun jenis wawancara yang akan digunakan adalah wawancara bebas (*free talk*) dengan pedoman tertentu guna memperoleh pendapat, keterangan, pandangan serta pola pikir para nara sumber terhadap masalah yang akan diteliti.
- c. *Documents* atau pengumpulan dokumen. Metode ini bertujuan untuk mengumpulkan dokumen yang berkaitan dengan objek penelitian. Dokumen adalah sumber historis yang merupakan bahan penting dalam penelitian kualitatif. Dokumen dijadikan bagian dari metode lapangan (*field method*), dengan demikian diharapkan peneliti dapat menelaah dokumen historis dan sumber-sumber sekunder lainnya.

1.5.5. Analisis Data

Berkaitan dengan penelitian ini maka data yang telah dikumpulkan selanjutnya diolah dan dianalisis secara kualitatif. Analisis data dilakukan dengan mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola kemudian dikategorisasikan menjadi satuan uraian dasar. Karena metode penelitian ini adalah penelitian kualitatif maka data-data yang ada juga akan dianalisis dengan metode analisis kualitatif. Metode ini adalah suatu upaya penyajian hasil pengelolaan data yang telah dianalisis bukan dalam bentuk angka-angka atau bilangan tetapi berbentuk kata-kata. Jadi analisisnya adalah dari objek yang diteliti meliputi peraturan perundang-undangan dan kebijakan-kebijakan teknis yang diambil oleh Pemerintah Kabupaten Sragen berkaitan dengan debirokratisasi pelayanan publik.

Penelitian ini juga mengkombinasikan antara wawancara dengan metode analisis dokumentasi. Penggunaan berbagai metode yang saling melengkapi ini dalam penelitian kualitatif disebut triangulasi. Triangulasi penting dilakukan untuk mengkonfirmasi tingkat kepercayaan temuan penelitian.

1.5.6. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini berada di Kabupaten Sragen Propinsi Jawa Tengah dengan mengambil objek penelitian di Badan Pelayanan Terpadu atau BPT Kabupaten Sragen.

1.5.7. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini terdiri dari beberapa bab. Bab I Pendahuluan yang berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kerangka teori serta metodologi penelitian. Bab II menggambarkan profil Kabupaten Sragen secara umum dan Badan Pelayanan Terpadu sebagai objek penelitian.

Selanjutnya pada bab III berisi tentang data-data seputar hasil penelitian yang dilanjutkan dengan analisis dari hasil penelitian pada bab berikutnya. Sebagai bab penutup adalah bab V yang berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian.

BAB II

GAMBARAN UMUM KABUPATEN SRAGEN DAN PROFIL BADAN PELAYANAN TERPADU

2.1. Letak Geografis

Kabupaten Sragen merupakan salah satu Kabupaten di Propinsi Jawa Tengah, letaknya di bagian Tenggara ibu kota Propinsi Jawa Tengah. Secara geografis Kabupaten Sragen berada di perbatasan antara Jawa Tengah dan Jawa Timur. Adapun batas-batas wilayah Kabupaten Sragen adalah sebagai berikut; sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Ngawi yang berada di Propinsi Jawa Timur, sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Boyolali, Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Karanganyar dan sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Grobogan. Secara administratif letak Kabupaten Sragen dapat dilihat pada peta berikut.

Gambar 2.1
Peta Administrasi Kabupaten Sragen



Sumber: www.sragenkab.go.id

Kabupaten Sragen terletak antara 7 ° 15 Lintang Selatan dan 7 ° 30 Lintang Selatan serta antara 110 ° 45 Bujur Timur dan 111 ° 10 Bujur Timur. Wilayah Kabupaten Sragen berada di dataran dengan ketinggian rata rata 109 M diatas permukaan laut. Kabupaten Sragen mempunyai iklim tropis dengan suhu harian yang berkisar antara 19 31 ° C. Curah hujan rata-rata di bawah 3000 mm per tahun dengan hari hujan di bawah 150 hari per tahun.

Secara fisiologis Luas Wilayah Kabupaten Sragen keseluruhan adalah 94.155 km² yang terbagi antara tanah sawah sebesar 42,52% atau 40.037,93 ha dan tanah kering sebesar 57,48% atau 54.117,88 ha. Wilayah Kabupaten Sragen memiliki kemiringan lahan terbesar pada 0-2% atau masuk kategori datar seluas 49.551 ha yang tersebar di Kecamatan Sambungmacan, Gondang, Ngrampal, Sragen, Karangmalang, Sidoharjo, Masaran, Tanon, Plupuh dan sebagian Gemolong, Kalijambe. Lahan seluas 40.769 ha memiliki kemiringan 2-15% atau masuk kategori bergelombang. Sedangkan 3.519 ha lahan memiliki kemiringan 15,1-40% atau masuk dalam kategori curam dan sisanya yaitu 316 ha masuk kategori sangat curam dengan kemiringan >40% yaitu masuk diwilayah Kecamatan Sambirejo.

Berikut adalah tabel yang menunjukkan data kemiringan lahan di Kabupaten Sragen selengkapnya.

Tabel 2.1
Data Luas Kemiringan Lahan Kabupaten Sragen

No	Kemiringan	Luas Wilayah (ha)
1	Datar (0-2%)	49.551
2	Bergelombang (2,1-15%)	40.789
3	Curam (15,1-40%)	3.519
4	Sangat Curam (>40%)	316

Sumber: Kantor Pertanahan Kabupaten Sragen tahun 2008

Wilayah Kabupaten Sragen dibelah menjadi dua bagian oleh sungai dari Bengawan Solo. Bagian selatan sungai Bengawan Solo memiliki luas wilayah keseluruhan 54.787 ha yang secara administratif terdiri dari sembilan (9) Kecamatan dan delapan puluh delapan (88) Desa dan Kelurahan. Sedangkan sebelah utara Sungai Bengawan Solo secara keseluruhan memiliki luas wilayah sebesar 79.495 ha yang secara administratif terbagi menjadi 11 Kecamatan dan 120 Desa.

Dilihat dari segi transportasi, Kabupaten Sragen terletak di jalur utama dari Solo menuju Surabaya . Kabupaten ini merupakan gerbang utama sebelah timur Provinsi Jawa Tengah, yang berbatasan langsung dengan Provinsi Jawa Timur. Kabupaten Sragen dilintasi jalur kereta api lintas selatan Pulau Jawa yaitu jurusan Surabaya-Yogyakarta-Jakarta dengan stasiun terbesarnya yaitu stasiun Sragen, serta lintas Semarang-Solo dengan stasiun terbesarnya yaitu stasiun Gemolong.

2.2. Pemerintahan

Secara administratif pembagian wilayah Kabupaten Sragen pada tahun 2007 terbagi menjadi 20 Kecamatan, 12 Kelurahan, dan 200 Desa, 2.492 Dukuh, 123 Rukun Warga yang hanya terdapat di Kelurahan, dan 5.365 Rukun Tetangga. Adapun kecamatan-kecamatan tersebut adalah Gemolong, Ngrampal, Plupuh, Sambirejo, Sambungmacan, Sragen, Sidoharjo, Sukodono, Sumberlawang, Tangen, Tanon, Gesi, Gondang, Jenar, Kalijambe, Karangmalang, Kedawung, Masaran, Miri, dan Mondokan. Pemerintahan Kabupaten Sragen berpusat di Kecamatan Sragen sebagai Ibukota Kabupaten. Untuk mengetahui lebih lengkap pembagian wilayah Kabupaten Sragen secara administratif dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 2.2
Jumlah Unit Administrasi Pemerintahan Kabupaten Sragen

No	Administrasi Pemerintahan	Tahun				
		2003	2004	2005	2006	2007
1	Kabupaten	1	1	1	1	1
2	Kecamatan	20	20	20	20	20
3	Kelurahan	8	12	12	12	12
4	Desa	200	196	196	196	196
5	RW	1.545	1.545	1.548	1.548	1.548
6	RT	5.140	5.140	5.365	5.391	5.406

Sumber: Bagian Pemerintahan Setda Kabupaten Sragen tahun 2008

Untuk memberikan arah pembangunan yang jelas Kabupaten Sragen memiliki Visi yang tertuang dalam Visi Kabupaten Sragen hingga tahun 2025 yaitu “SRAGEN MENJADI KABUPATEN CERDAS”. Visi ini merupakan implementasi dari Visi dan Misi Bupati/Wakil Bupati ketika mencalonkan diri dalam PILKADA atau Pemilihan Umum Daerah tahun 2006 yaitu; “Terwujudnya Sragen ASRI yang dilandasi oleh kemandirian, kemajuan dan penegakan supremasi hukum didukung oleh SDM berkualitas yang bertumpu pada ilmu pengetahuan dan teknologi, hasil pertanian, industri, pariwisata, perdagangan/jasa, kesehatan berwawasan lingkungan dalam rangka mewujudkan keadilan dan kesejahteraan lahir batin berdasarkan Pancasila dan UUD 1945”. Hal ini dibenarkan oleh Bupati Sragen Bapak Untung Wiyono dalam wawancara yang dilakukan peneliti⁴⁶.

Menurut Bupati⁴⁷ yang ditulis dalam *website* Pemerintah Kabupaten Sragen, yang dimaksud keadilan dan kesejahteraan lahir bathin berdasarkan Pancasila dan UUD 1945 adalah tercukupinya kebutuhan hidup lahir dan bathin yang berkeadilan bagi seluruh lapisan dan kelompok

⁴⁶ Wawancara mendalam dengan Bupati Sragen, Bapak Untung Wiyono pada hari Jum’at tanggal 13 Februari 2009 di Sragen

⁴⁷ <http://www.sragenkab.go.id>

masyarakat Kabupaten Sragen sebagai bagian dari masyarakat Negara Kesatuan Republik Indonesia yang berdasarkan Pancasila dan UUD 1945. Lebih lanjut yang dimaksud dilandasi oleh kemandirian, kemajuan dan penegakkan supremasi hukum adalah kemampuan untuk mewujudkan kehidupan yang dicita-citakan dengan kekuatan sendiri melalui penguasaan IPTEK dan dipatuhinya seluruh aturan hukum yang berlaku. Sedangkan yang dimaksud SDM atau Sumber Daya Manusia berkualitas adalah SDM yang mampu menguasai IPTEK atau Ilmu Pengetahuan dan Teknologi, dan mengembangkan produk-produk unggulan hasil pertanian, industri, pariwisata, dan perdagangan/jasa.

Dari uraian di atas menunjukkan bahwa Kabupaten Sragen berupaya keras ingin mewujudkan rakyat yang unggul, produktif, dan sejahtera lahir bathin. Upaya tersebut tidak lain adalah merupakan upaya yang sangat tepat oleh karena di dalamnya terkandung unsur-unsur responsif terkait situasi, kondisi dan kebutuhan Kabupaten Sragen. Bijak terkait dengan ketepatan pilihan upaya, dan pintar terkait dengan tingkat pemahaman persoalan dan pilihan upaya pengatasan. Ringkasnya upaya diatas merupakan upaya yang cerdas, demikian ungkap Bupati dalam wawancara yang dilakukan peneliti⁴⁸.

Selanjutnya untuk merinci langkah-langkah apa yang harus diambil untuk mewujudkan Visi tersebut maka Kabupaten Sragen menetapkan Misinya sebagai berikut; "MEWUJUDKAN RAKYAT YANG UNGGUL, PRODUKTIF, DAN SEJAHTERA". Dengan pernyataan misi ini diharapkan seluruh masyarakat, Pemerintah Daerah khususnya Birokrasi dan pihak yang berkepentingan dapat mengetahui dan mengenal keberadaannya serta fungsi dan peranannya dalam mewujudkan visi yang telah ditetapkan. Misi ini selanjutnya dioperasionalkan dalam *grand strategy* yang dirumuskan oleh Kepegawaian Daerah Kabupaten Sragen pada bulan Juni 2008. lebih rinci rumusan tersebut adalah sebagai berikut;

⁴⁸ Wawancara mendalam dengan Bupati Sragen, Bapak Untung Wiyono pada hari Jum'at tanggal 13 Februari 2009 di Sragen

Debirokratisasi Upaya Meningkatkan Kesejahteraan

1. Menciptakan inovasi Kepemerintahan Entrepreneur dengan pelayanan publik yang prima, dengan penjabaran sebagai berikut :
 - Seluruh jajaran masyarakat menjalankan kehidupan demokrasi yang harmonis.
 - Sistem pelayanan terpadu *online* sampai ketingkat desa.
 - Pengelolaan keuangan daerah disetiap satker menerapkan sistem *online* dan menghasilkan penerimaan daerah (*revenue center*).
 - Segenap lapisan masyarakat disiplin, sadar hukum dan HAM. Masyarakat berpartisipasi aktif dalam kegiatan pembangunan menuju desa mandiri.
 - Masyarakat penyandang masalah kesejahteraan sosial mendapatkan pembinaan pemerintah.
 - Kerjasama regional, nasional dan internasional mampu meningkatkan pemasaran, pariwisata, pertukaran informasi, dan pengembangan teknologi
2. Membentuk SDM yang unggul dan berdaya saing, dengan penjabaran sebagai berikut.
 - Setiap anak usia sekolah menyelesaikan pendidikan minimal SMA atau sederajat.
 - Lulusan SMA atau sederajat mampu berbahasa inggris, computer, berwirausaha dan berbudi pekerti luhur.
 - Setiap lulusan sentra pelatihan industri dan sentra produksi memiliki keahlian khusus, bersertifikasi dan siap kerja.
 - Setiap aparatur kompeten dalam penyelenggaraan pemerintahan berbasis kinerja.
 - Masyarakat usia produktif menjadi profesional atau wirausaha sesuai keahliannya.
 - Setiap masyarakat menghargai kemajemukan, berperilaku santun dan mengamalkan nilai religius.

3. Menumbuhkan kembangkan ekonomi rakyat yang berbasis desa, dengan penjabaran sebagai berikut.
 - Sragen cukup pangan, sandang dan papan.
 - Seluruh regulasi dan perencanaan tata ruang mampu menunjang investasi dan peluang usaha yang kondusif.
 - Setiap kecamatan memiliki lembaga keuangan, pusat perdagangan yang nyaman dan mampu mengakomodir seluruh kebutuhan masyarakat sekitarnya.
 - Setiap desa/kelurahan tersedia sarana dan prasarana pemukiman, transportasi, listrik, telekomunikasi, sumber daya air dan air bersih.
 - Setiap desa/kelurahan memiliki lembaga keuangan mikro untuk usaha mikro dan kecil.
 - Setiap desa/kelurahan memiliki sentra produksi dan produk unggulan.
 - Seluruh produk unggulan daerah memperoleh fasilitasi pemasaran.
 - Setiap desa/kelurahan memenuhi standar mutu lingkungan dan mampu menyediakan bahan baku industri dari hutan rakyat yang lestari sesuai potensi yang dimiliki.
4. Memandirikan masyarakat untuk hidup sehat jasmani, rohani dan peduli kelestarian lingkungan, dengan penjabaran sebagai berikut;
 - Setiap desa menjadi desa siaga.
 - Setiap masyarakat dapat mengakses pelayanan kesehatan bermutu.
 - Setiap keluarga sadar gizi dan sadar kebersihan.
 - Setiap bayi, anak dan kelompok masyarakat resiko tinggi terlindungi dari penyakit.
 - Disetiap desa tersedia cukup obat esensial dan alat kesehatan dasar.
 - Semua ketersediaan farmasi, makanan dan minuman memenuhi syarat kesehatan.
 - Perkotaan sragen menjadi kota manusiawi.

5. Inovasi pengetahuan dan teknologi untuk meningkatkan kualitas, produktivitas dan efisiensi pembangunan yang berkelanjutan, dengan penjabaran sebagai berikut.
 - Setiap kegiatan pembangunan memanfaatkan teknologi ramah lingkungan yang mampu meningkatkan kualitas, produktivitas dan efisiensi.
 - Setiap satuan kerja mengoptimalkan teknologi/inovasi baru untuk melaksanakan standar pelayanan minimal.
 - Setiap limbah dimanfaatkan menjadi sesuatu yang bernilai ekonomis
 - menjadi sesuatu yang bernilai ekonomis selanjutnya *grand strategy* tersebut dijabarkan lagi ke dalam Visi dan Misi pada Instansi-instansi yang ada dengan tetap mengacu kepada Visi dan Misi jangka Panjang Kabupaten Sragen dengan menedepankan hal-hal berikut; (1).Melingkupi semua pesan yang terdapat dalam visi. (2).Memberi petunjuk terhadap tujuan yang akan dicapai. (3).Memberikan petunjuk kelompok sasaran mana yang akan dilayani oleh pemerintah daerah dan pihak-pihak yang berkepentingan⁴⁹.

Dalam menjalankan Visi dan Misi tersebut Bupati dan Wakil Bupati Kabupaten Sragen didukung oleh Birokrasi atau Pegawai yang ada di Kabupaten Sragen. Pada tahun 2008 PNS di Kabupaten Sragen keseluruhannya berjumlah 13.046 orang PNS atau Pegawai Negeri Sipil yang terdiri dari Pejabat Fungsional maupun Pejabat Struktural.

Berdasarkan wawancara dengan Bupati Sragen⁵⁰ di dapat gambaran bahwa dalam menyusun struktur organisasi Birokrasi di Kabupaten Sragen menggunakan filosofi “miskin struktur, kaya fungsi”. Dengan membentuk birokrasi yang miskin struktur dan kaya fungsi tersebut, maka diharapkan

⁴⁹ <http://www.sragenkab.go.id>

⁵⁰ Wawancara mendalam dengan Bupati Sragen, Bapak Untung Wiyono pada hari Jum'at tanggal 13 Februari 2009 di Sragen

prinsip-prinsip efektif dan efisien sesuai dengan prinsip-prinsip organisasi birokrasi yang ideal yaitu adanya desentralisasi, spesialisasi, formalisasi, rentang kendali, koordinasi dan pembagian beban kerja yang merata dapat terpenuhi. Berdasarkan data yang dihimpun dari Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sragen, Birokrasi di Kabupaten Sragen pada tahun 2007 berjumlah 11.702 orang dan jika diklasifikasi berdasarkan jabatan dari tahun 2003 sampai dengan 2007 dapat kita lihat dalam tabel berikut.

Table 2.3
Jumlah PNS Menurut Jabatan di Kabupaten Sragen

No	Jabatan PNS	Tahun				
		2003	2004	2005	2006	2007
1	Staf	2.740	2.722	2.919	2.728	2.707
2	Pejabat Struktural	779	804	757	751	768
3	Pejabat Fungsional	8.185	8.112	8.034	8.153	8.227

Sumber: Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sragen tahun 2008

Dengan adanya Peraturan Pemerintah Nomor 8 tahun 2003 tentang Susunan Organisasi Tatalaksana (SOT), maka Struktur Kelembagaan yang ada di kabupaten Sragen terdiri dari 12 lembaga Bagian di Sekretariat Daerah, 14 Dinas dan 15 Badan serta 4 Kantor. Sedangkan mulai tahun 2006 sampai dengan semester I tahun 2008, struktur kelembagaan mengalami perubahan yakni badan bertambah tujuh (7) lembaga dan Kantor berkurang menjadi dua (2) lembaga.

2.3. Jumlah Penduduk dan Tingkat Tenaga Kerja

Pembangunan pada dasarnya bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan mencerdaskan kehidupan bangsa, salah satu indikator keberhasilan pembangunan adalah terpenuhinya kebutuhan dan berbagai aspek kehidupan social masyarakat secara memadai. Oleh karena itu, data demografi penduduk mutlak diperlukan demi berhasilnya program pembangunan yang akan dijalankan. Jumlah penduduk Sragen berdasarkan

data tahun 2005 sebanyak 865.417 jiwa, terdiri dari 427.253 penduduk laki laki dan 438.164 penduduk perempuan, sehingga kepadatan penduduk rata rata Kabupaten Sragen adalah 919 jiwa/km².

Tabel 2.4
Data Jumlah Penduduk di Kabupaten Sragen

No	Jenis Kelamin	Tahun				
		2003	2004	2005	2006	2007
1	Laki-laki	422.217	422.948	424.577	426.958	428.876
2	Perempuan	431.494	432.296	433.689	436.956	438.696
3	Total	853.711	855.244	858.266	863.914	867.572
4	Kepadatan penduduk (jiwa/Km ²)	907	908	912	918	921

Sumber: BPS Kabupaten Sragen tahun 2008

Pada Tahun 2007 perkembangan penduduk di Kabupaten Sragen menunjukkan jumlah 867.572 jiwa atau meningkat 0,42% dari tahun 2006 yang berjumlah 863.914 jiwa sebanding dengan 1.897 jiwa. Kenaikan tersebut lebih kecil dibanding kenaikan pada tahun 2006 sebesar 0,65% sehingga masih ada selisih 0,23% yang berarti lebih rendah dari kenaikan jumlah penduduk secara nasional yaitu sebesar 0,26%.

Meskipun sejak tahun 2003 jumlah penduduk di Kabupaten Sragen mengalami peningkatan, tetapi besaran kenaikannya masih di bawah 1,00%. Meningkatnya jumlah penduduk tersebut secara otomatis berakibat pada peningkatan kepadatan penduduk. Tahun 2007 kepadatan penduduk di Kabupaten sragen sebesar 918 jiwa/km², sedangkan pada tahun 2006 kepadatan penduduk 923 jiwa/km².

Dengan meningkatnya jumlah penduduk di Kabupaten Sragen, maka baik secara langsung maupun secara tidak langsung mengakibatkan munculnya usaha-usaha baru dalam bidang ekonomi. Pekerjaan penduduk berdasarkan lapangan pekerjaan yang ada dapat digunakan untuk mengetahui gambaran struktur perekonomian daerah. Dengan mengetahui

struktur perekonomian daerah maka diharapkan akan mempermudah dalam menentukan skala prioritas pembangunan yang salah satunya mempertimbangkan struktur pembangunan perekonomian daerah tersebut. Adapun lapangan pekerjaan yang dilakukan oleh penduduk Kabupaten Sragen berdasarkan segmentasi lapangan pekerjaan dapat dilihat dalam tabel berikut.

Tabel 2.5
Data Mata Pencarian Warga Berdasar Lapangan Pekerjaan Yang Tersedia.

	Lapangan Pekerjaan	2003	2004	2005	2006 Semester I
a.	Pertanian, kehutanan, perburuan dan perikanan	240.136	279.318	280.310	281.543
b.	Pertambangan dan penggalian	555	1.064	1.068	1.072
c.	Industri pengolahan	26.158	31.524	31.636	31.775
d.	Listrik , gas dan air	344	323	345	326
e.	Bangunan	22.269	15.965	16.022	16.092
f.	Perdagangan besar, eceran, rumah makan dan hotel	63.410	65.820	66.054	66.344
g.	Angkutan, penggudangan dan komunikasi	5.875	5.887	5.908	5.934
h.	Keuangan, asuransi, usaha sewa bangunan, tanah dan jasa perusahaan	2.164	1.514	1.519	1.526
i.	Jasa kemasyarakatan	110.811	94.000	94.334	94.749
	TOTAL	471.722	495.415	497.196	499.361

Sumber : BPS Kabupaten Sragen tahun 2008

Dari tabel tersebut diatas terlihat bahwa dari tahun ke tahun lebih dari 50% penduduk Kabupaten Sragen bekerja di bidang pertanian, kehutanan, perburuan dan perikanan. Jumlah tersebut relatif tidak berubah dari tahun 2003 hingga tahun 2006 semester I. Hal ini disebabkan wilayah Kabupaten Sragen merupakan lahan subur dengan jumlah industri dan pemukiman yang masih sedikit.

Berikut ini data yang dihimpun dari Dinas Tenaga Kerja & Transmigrasi Kabupaten Sragen yang menunjukkan jumlah angkatan kerja, jumlah pengangguran dan pemutusan hubungan kerja (PHK) selama 5 tahun dari tahun 2003 sampai dengan 2007.

Tabel 2.6
Jumlah Angkatan Kerja, Pengangguran, kasus PHK dan jumlah PHK

	Ketenagakerjaan	2003	2004	2005	2006	2007
a.	Angkatan Kerja	415.787	450.962	463.301	462.614	410.550
b.	Pengangguran	8.962	8.871	8.685	7.132	6.764
c.	PHK(Kasus)	33	10	14	6	2
d.	Jumlah TK PHK	1111	12	34	47	5

Sumber: Dinas Tenaga Kerja & Transmigrasi tahun 2008.

Dari tabel tersebut diatas terlihat bahwa dari tahun 2003 hingga tahun 2006 sebanyak lebih dari 50% jumlah penduduk angkatan kerja (462.614 orang) bekerja pada sektor pertanian. Selain sektor pertanian, sektor jasa kemasyarakatan dan perdagangan juga banyak digeluti penduduk di Kabupaten Sragen. Pada tahun 2007 sebanyak 20,91% penduduk diketahui bekerja pada sektor ini dan 13,68% bekerja disektor perdagangan. Dari tabel tersebut diatas juga dapat disimpulkan bahwa selama lima (5) tahun terakhir komposisi lapangan kerja utama penduduk Kabupaten Sragen tidak banyak mengalami perubahan.

Besarnya angka pengangguran di Kabupaten Sragen dipengaruhi oleh beberapa hal antara lain; ketidakstabilan tingkat pertumbuhan ekonomi dan tidak memadainya tingkat pendidikan dan ketrampilan

penduduk usia kerja dibandingkan lapangan kerja yang tersedia. Berikut data yang menunjukkan jumlah angkatan kerja, pengangguran serta banyaknya kasus pemutusan hubungan kerja dan jumlah tenaga kerja yang di PHK dari tahun 2003 hingga 2007. Jumlah angka pengangguran dari tahun 2003 hingga tahun 2007 cenderung menurun. Data dari Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sragen pada tahun 2007 mengalami penurunan 5,16% yaitu dari 7.132 pada tahun 2006 menjadi 6.764 pada tahun 2007. Dengan turunnya jumlah pengangguran tersebut menunjukkan bahwa program kegiatan yang dilaksanakan selama tahun 2007 dapat berpengaruh positif terhadap penyerapan tenaga kerja.

Adapun beberapa program yang dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah sehingga berakibat pada penyerapan tenaga kerja adalah;

1. Penempatan tenaga kerja Antar Kerja Lokal (AKL) sebanyak 6.566 orang;
2. Penempatan tenaga kerja Antar Kerja Antar Daerah (AKAD) sebanyak 2.241;
3. Penempatan tenaga kerja Antar Kerja Antar Negara (AKAN) sebanyak 1.951 orang;
4. Penempatan tenaga kerja non formal (tenaga kerja mandiri/wira usaha) sebanyak 1.109 orang

Selanjutnya untuk mengetahui perkembangan rata-rata kebutuhan hidup minimum dan rata-rata Upah Minimum Kabupaten (UMK) selama lima tahun terakhir di Kabupaten dari tahun 2003 sampai dengan tahun 2007 dapat dilihat dari tabel berikut.

Tabel 2.7
Rata-Rata KHL & Rata-Rata UMK di Kabupaten Sragen

No	Uraian	Tahun				
		2003	2004	2005	2006	2007
1	Rata-rata kebutuhan hidup layak	411.353	426.158	489.141	625.789	643.025
2	Rata-rata upah minimum Kabupaten	357.500	382.500	406.000	485.000	550.000

Sumber: Dinas Tenaga Kerja & Transmigrasi tahun 2008

Dari tabel tersebut diatas terlihat bahwa rata-rata peningkatan Kebutuhan Hidup Layak (KHL) selama 5 tahun terakhir sebesar 14,07%, sedangkan peningkatan tertinggi pada tahun 2006 dengan KHL sebesar Rp 625.789,- atau sebesar 27,93% dari tahun 2005 yang KHLnya Rp 489.141,- dan terendah pada tahun 2007 sebesar 2,75% atau Rp 17.236,- dari tahun 2006.

Dengan kurang seimbangannya antara biaya Kebutuhan Hidup Layak (KHL) dan Upah Minimum Kabupaten (UMK) tersebut, maka baerdampak langsung pada meningkatnya beban pekerja. Guna mengatasi permasalahan ketenagakerjaan tersebut, Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sragen melaksanakan beberapa program program yang secara garis besar dapat dilihat dari beberapa program berikut;

- ❖ Program perluasan dan pengembangan kesempatan kerja
- ❖ Program peningkatan kualitas dan produktifitas tenaga kerja
- ❖ Program peningkatan ketrampilan calon pencari kerja
- ❖ Program rekrutmen TKI dalam/luar negeri
- ❖ Program perlindungan ketenagakerjaan
- ❖ Program penanggulangan pekerja anak, remaja dan penyandang cacat
- ❖ Program bursa kerja on-line (BKO)
- ❖ Program penempatan tenaga kerja ke luar negeri
- ❖ Program peningkatan layanan transmigrasi

Dari beberapa program kegiatan tersebut diatas dan berdasarkan data yang dihimpun dari badan Pusat Statistik kabupaten Sragen telah terlihat hasil capaiannya, diantaranya;

- ❖ Menurunya jumlah pengangguran pada tahun 2007 sebesar 5,16% atau setara 6.764 orang dari tahun 2006
- ❖ Meningkatnya jumlah Tenaga Kerja Indonesia atau TKI Kabupaten Sragen tahun 2007 sebesar 2,68% atau 51 orang dari tahun 2006. Peningkatan jumlah TKI ini dari tahun ke tahun selalu mengalami peningkatan.

- ❖ Terlaksananya penyuluhan transmigrasi untuk tahun 2007 hingga mencapai 100 desa pada 20 Kecamatan
- ❖ Terwujudnya kerjasama penempatan transmigrasi dengan 7 propinsi, 10 Kabupaten penerima transmigran.
- ❖ Meningkatnya pelatihan ketrampilan bagi calon transmigran sebanyak 20 KK dan 65 jiwa ke Mahalona Kabupaten Luwu Tawala Timur Sulawesi Selatan.

2.4. Struktur Sosial Masyarakat

2.4.1. Pendidikan

Peningkatan akses masyarakat terhadap pendidikan yang berkualitas dengan sasaran pokok antara lain adalah penyelenggaraan wajib belajar 12 tahun. Hal ini dapat menurunkan secara signifikan jumlah penduduk yang buta aksara, meningkatnya perluasan dan pemerataan pendidikan menengah, meningkatnya perluasan pendidikan usia dini, menyelenggarakan pendidikan non formal yang bermutu untuk masyarakat yang tidak mempunyai kesempatan mengikuti pendidikan formal, menurunya kesenjangan partisipasi pendidikan antar kelompok masyarakat yang selama ini kurang terjangkau oleh layanan pendidikan, mengembangkan kurikulum yang disesuaikan dengan perkembangan iptek serta perkembangan global, regional, nasional dan lokal, menyediakan pendidikan dan tenaga kependidikan serta menyediakan sarana dan prasarana pendidikan dalam jumlah dan kualitas yang memadai. Meningkatkan mutu pendidikan melalui pendirian sekolah berstandar Nasional dan Internasional, meningkatkan kesejahteraan dan perlindungan hukum bagi pendidik, mengembangkan sistem evaluasi pendidikan, menyempurnakan otonomi dan desentralisasi pengelolaan pendidikan, meningkatkan peran serta masyarakat dalam pembangunan pendidikan, menata sistem pembiayaan pendidikan yang berprinsip adil melalui pola subsidi silang, efisien, transparan dan akuntabel, peningkatan anggaran pendidikan dalam APBD, meningkatkan partisipasi pemuda dalam pembangunan dan menumbuhkan budaya olah raga.

Perkembangan jumlah sekolah pendidikan dasar di Kabupaten sragen selama lima tahun terakhir menunjukkan fluktuasi. Hal ini mencerminkan jumlah sekolah pendidikan dasar sudah memenuhi kebutuhan masyarakat. Kondisi fluktuasi yang terjadi menggambarkan kemampuan sekolah dalam mempertahankan keberadaanya dan secara tidak langsung menggambarkan inovasi pengelola sekolah dalam memajukan sekolah sehingga mampu menarik calon siswa.

Kondisi berbeda terjadi pada pendidikan pra sekolah, pendidikan luar biasa, pendidikan menengah dan pendidikan tinggi. Jumlah TK pada tahun 2007 sebanyak 519 buah, bertambah 10 buah dibanding pada tahun 2006. Jumlah Sekolah Lanjutan Atas (SLTA) sebanyak 64 buah, bertambah 1 buah pada tahun 2006 dibandingkan pada tahun 2005. Sedangkan jumlah perguruan tinggi pada tahun 2007 sama dengan keadaan tahun 2005. Data selengkapnya dapat dilihat dari tabel berikut;

Tabel 2.8
Jumlah Sekolah di Kabupaten Sragen tahun 2003 – 2007

No	Sekolah	Tahun				
		2003	2004	2005	2006	2007
1	TK	466	496	509	519	529
2	SLB	3	4	5	5	6
3	SD	580	578	582	582	583
4	SLTP	83	84	83	85	85
5	SLTA	52	59	63	64	63
6	PT	1	2	2	2	3

Sumber: Dinas P&K Kabupaten Sragen tahun 2008

Partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pendidikan di Kabupaten Sragen cukup baik. Kehadiran sekolah swasta sangat membantu dalam mewujudkan penyediaan jumlah sekolah yang memadai khususnya sekolah pada jenjang pra sekolah, sekolah menengah, dan perguruan tinggi. Sebanyak 99,42% TK yang ada merupakan sekolah

swasta, 66,15% SLTA yang ada merupakan sekolah swasta dan Perguruan Tinggi yang ada merupakan perguruan tinggi swasta.

2.4.2. Kesehatan

Keberhasilan pembangunan Pemerintah Kabupaten Sragen dibidang kesehatan dapat dilihat dari beberapa faktor diantaranya; naiknya status gizi masyarakat, menurunnya angka kematian ibu, bayi dan balita. Adapun indikator keberhasilan tersebut antara lain dapat dilihat sebagai berikut;

1. Angka kematian ibu akibat pendarahan dan infeksi pada tahun 2006 sebesar 0,06 per 1000 kelahiran hidup menjadi 0,05 per 1000 kelahiran hidup pada tahun 2007
2. Angka kematian bayi pada tahun 2006 sebesar 6,63 per 1000 kelahiran hidup menjadi 6,61 per 1000 kelahiran hidup pada tahun 2007
3. Angka kematian balita pada tahun 2006 sebesar 0,33 per 1000 kelahiran hidup menjadi 0,31 per 1000 kelahiran hidup pada tahun 2007

Demikian juga untuk gizi balita, gizi balita meningkat dari 85,53% pada tahun 2006 menjadi 88,04% pada tahun 2007. Indikator pelayanan kesehatan yang lain dapat dilihat dari komponen penyelenggaraan sarana kesehatan dasar dan rujukan, pencegahan dan pemberantasan penyakit serta penyelenggaraan sarana kesehatan lingkungan.

Secara umum kondisi fasilitas kesehatan di Kabupaten Sragen cenderung stabil. Perkembangan jumlah Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) maupun Rumah Sakit Umum Swasta dalam lima tahun terakhir tidak menunjukkan perubahan. Jumlah RSUD sebanyak 1 buah dan RSU Swasta sebanyak 3 buah. Berbeda halnya dengan Rumah Sakit Khusus yang pada tahun 2006 berdiri sebanyak 3 buah, namun pada tahun 2007 menjadi 5 buah. Stagnasi terjadi pada jumlah puskesmas yaitu sebanyak 26 buah. Sedangkan jumlah puskesmas pembantu mengalami peningkatan sebesar 24,5% setara 16 buah dari tahun 2006 yang berjumlah 61 buah dan

diikuti oleh jumlah puskesmas keliling yang meningkat 5,71% atau 2 buah pada tahun 2007 dari jumlah 35 buah pada tahun 2006. Fasilitas kesehatan lain yang mengalami peningkatan adalah Posyandu sebanyak 1.535 atau 1,38% pada tahun 2007 dari tahun 2006 yang berjumlah 1.514 buah. Demikian juga polindes, ia mengalami peningkatan rata-rata sebesar 7,77%. Pada tahun 2007, Polindes mengalami peningkatan sebesar 7,58% dari tahun 2006 sejumlah 145 buah. Klinik atau praktek dokter juga mengalami peningkatan, untuk tahun 2007 sejumlah 237 atau meningkat sebesar 26,73% setara dengan lima puluh buah (50 buah) dari tahun 2006 yang berjumlah 187 buah. Berikut data yang didapat dari Dinas Kesehatan Kabupaten Sragen dari tahun 2003 sampai dengan tahun 2007.

Tabel 2.9
Jumlah Fasilitas Kesehatan Menurut Jenis di Kabupaten Sragen

No	Fasilitas Kesehatan	Tahun				
		2003	2004	2005	2006	2007
1	Posyandu	1490	1495	1504	1514	1535
2	Polindes/PKD	119	234	134	145	157
3	Puskesmas induk	26	26	26	26	26
4	Puskesmas pembantu	62	61	61	61	62
5	Puskesmas keliling	25	26	26	35	36
6	RSUD tipe C	1	1	1	1	1
7	RSU Swasta tipe C	3	3	3	3	3
8	RS Khusus	0	3	3	3	3
9	Klinik/Praktek Dokter	167	138	138	187	237

Sumber: Dinas Kesehatan Kabupaten Sragen tahun 2008

2.5. Dinamika Politik Lokal

2.5.1. Hasil Pemilu Tahun 2004

Gerakan reformasi 1998 membawa perubahan mendasar dalam kelembagaan partai politik atau parpol. Kelembagaan partai politik yang sebelumnya demikian elitis dan hegemonik akibat strategi politik orde

baru, secara drastis berubah menjadi egaliter dan demokratis. Jika pada masa orde baru kebijakan politik selalu mengebiri dan memberangus organisasi social politik dengan Undang-undang Partai Politik Nomor 3 tahun 1975, maka dengan lahirnya Undang-undang Nomor 31 tahun 2002 merubah secara drastis keadaan tersebut.

Dalam jangka waktu tidak lebih dari satu (1) tahun berdasarkan data yang disajikan Departemen Kehakiman dan HAM awal tahun 2003 menunjukkan ada 268 partai politik baru. Jumlah kelahiran partai politik yang demikian banyak tersebut membuktikan bahwa strategi untuk membatasi jumlah partai politik melalui kebijakan politik sesungguhnya sangat tidak disukai oleh masyarakat. Dari 268 partai politik yang terdaftar di DEPKEH & HAM tersebut ternyata hanya 24 partai politik yang lolos verifikasi dan berhak mengikuti pesta demokrasi tahun 2004.

Perubahan paradigma berpolitik di Tingkat Nasional tersebut juga berimbas pada Kabupaten Sragen dimana peta perpolitikan di tingkat local menjadi dinamis. Di Dewan Perwakilan Rakyat Daerah atau DPRD Kabupaten Sragen yang merupakan manifestasi dukungan rakyat terhadap keberadaan partai politik juga terjadi perubahan. Dari 45 kursi anggota DPRD Kabupaten Sragen pada pemilu 2004, 22 orang anggota merupakan perwakilan dari PDIP (Partai Demokrasi Indonesia Perjuangan), 7 orang dari Partai GOLKAR (Golongan Karya), 1 orang dari PPP (Partai Persatuan Pembangunan), 4 orang dari PAN (Partai Amanat Nasional), 3 orang dari PKB (Partai Kebangkitan Bangsa), 4 orang dari Partai Demokrat, 3 orang dari PKS (Partai Keadilan Sejahtera) dan 1 orang dari PDI (Partai Demokrasi Indonesia). Data lebih lengkap dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 2.10
Perolehan kursi Partai Politik hasil PEMILU 1999 dan 2004

No	Nama Parpol	1999	2004
1	PDI-P	21	22
2	GOLKAR	6	7
3	DEMOKRAT	0	4
4	PAN	3	4
5	PKB	4	3
6	PKS	1	3
7	PPP	2	1
8	PPDI		1
	JUMLAH		45

Sumber: Badan Kesbangpollinmas Kabupaten Sragen 2007

Dalam tabel tersebut terlihat bahwa pada hasil PEMILU tahun 2004 PDI-P menempati urutan pertama dengan 48,9% diikuti Partai GOLKAR sebesar 15,6% pada urutan berikutnya. Urutan ketiga ditempati oleh Partai DEMOKRAT dan PAN dengan masing-masing mendapat 8,9%. Posisi dua partai besar pada pemilu 2004 ini tidak tergantikan pada pemilu sebelumnya yaitu pemilu tahun 1999. Namun yang perlu kita cermati adalah jumlah perolehan kursi yang meningkat atau bertambah satu kursi sedangkan partai lain mengalami penurunan dikarenakan hadirnya partai baru seperti Demokrat. Partai Demokrat merupakan pendatang baru pada PEMILU 2004 yang berhasil mendapat 4 kursi sehingga menempati posisi ketiga bersama PAN pada pemilu tahun 2004.

Keberhasilan PDI-P dan Partai GOLKAR menambah perolehan kursi di DRPR-D Kabupaten Sragen dicurigai karena kesuksesan dua tokoh partai ini memimpin Kabupaten Sragen yaitu sebagai Bupati dan Wakil Bupati Sragen.

2.5.2. Hasil PILKADA tahun 2006

Revisi Undang-undang 22 tahun 1999 menjadi undang-undang 32 tahun 2004 mengharuskan setiap daerah baik Propinsi, Kabupaten maupun Kota menyelenggarakan pemilihan Kepala Daerah secara langsung oleh rakyat. Demikian juga halnya Kabupaten Sragen. Kabupaten Sragen diharuskan mengadakan PILKADA pada tahun 2006 mengingat periode hasil pemilihan Kepala daerah atas amanah Undang-undang 22 tahun 1999 baru berakhir pada tahun tersebut.

PILKADA Kabupaten Sragen untuk pertama kalinya dilaksanakan pada tanggal 25 Maret 2006 yang diikuti oleh dua pasang calon. Pasangan pertama adalah incumbent yaitu Untung Wiyono-Agus Fathurahman dan pasangan Inggus Subaryanto-Mahmudi Tohpati. Hal ini ditegaskan kembali oleh Ketua DPRD Kabupaten Sragen Periode 2004-2009, menurut Agus⁵¹ PILKADA pertama Kabupaten Sragen diikuti oleh dua pasang calon yaitu Untung Wiyono dari Partai Demokrasi Indonesia Perjuangan disingkat PDIP berpasangan dengan Agus Fathurahman dari Partai Golongan Karya disingkat Partai GOLKAR dan Inggus Subaryoto dari partai Demokrat berpasangan dengan Mahmudi Tohpati dari Partai Amanat Nasional atau PAN. Dalam perkembangannya duet pasangan Untung-Agus ini mendapat dukungan dari partai-partai lain yang mendapat kursi di DPRD selain partai Demokrat dan PAN seperti PPP, PKB, PKS dan PPDI, lanjut Agus dalam wawancara tersebut. Selanjutnya hasil akhir dari Pemilihan Kepala Daerah ini menunjukkan bahwa 87,3% suara syah diraih oleh pasangan Untung-Agus dan sisanya masuk ke pasangan Inggus-Mahmudi.

⁵¹ Agus Wardoyo, Ketua DPRD Kabupaten Sragen periode 2004 – 2009 dalam wawancara pada tanggal 16 April 2009. Pada saat PILKADA, Agus Wardoyo adalah Ketua DPC PDIP Kabupaten Sragen

Tabel 2.11
Peta politik dalam PILKADA tahun 2006

No	Nama Pasangan Calon	Partai pendukung	Jumlah suara
1	Untung Wiyono-Agus Fathurahman	PDI-P. GOLKAR, PPP, PKB, PKS dan PPDI	87,3%
2	Inggus Subaryanto-Mahmudi Tohpati	PAN-Demokrat	12,7%

Sumber: Badan Kesbangpolinmas Kab. Sragen tahun 2008

Dari tabel 2.11 tersebut terlihat bahwa pasangan calon Bupati Sragen Untung Wiyono-Agus Fathurahman jauh mengungguli pasangan Calon Bupati lainnya yaitu Inggus Subaryanto-Mahmudi Tohpati. Unggulnya pasangan *incumbent* ini selain karena mesin politik juga dimungkinkan oleh popularitasnya selama menjabat sebagai Bupati dan Wakil Bupati Sragen dalam mengambil kebijakan kebijakan yang pro rakyat.

2.6. Sejarah Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Sragen

Reformasi 1998 merupakan puncak dari segala tuntutan masyarakat yang tidak terpenuhi selama Orde Baru berlangsung. Reformasi juga telah banyak memakan korban, bukan hanya harta benda, bahkan nyawa. Semua pengorbanan tersebut merupakan pertaruhan atas tuntutan yang sedemikian besar agar terjadi perubahan yang lebih baik dinegeri yang kita cintai ini. Tuntutan tersebut bukan hanya menyangkut pemerataan kesempatan dalam ekonomi yang menjadi pemicu terjadinya krisis ekonomi waktu itu, namun lebih jauh tuntutan akan adanya transparansi atas pengelolaan penyelenggaraan negara, adanya proses demokrasi "sejati", bukan "semu" seperti yang terjadi selama ini. Tuntutan terhadap profesionalisme TNI/POLRI dan aparat Birokrasi merupakan agenda yang tidak terpisahkan dari bergulirnya reformasi saat itu. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat selama 32 tahun dibawah pimpinan orde baru merasa tidak mendapat apa yang menjadi hak-haknya, sehingga kepercayaan

masyarakat terhadap profesionalisme aparat terutama birokrasi menjadi hilang. Kondisi ini dipertegas oleh Bapak Untung Wiyono⁵² dalam wawancara dengan peneliti yang mengatakan bahwa "Pemerintah tidak dipercaya lagi oleh masyarakat terutama dalam hal pelayanan". Senada dengan pernyataan itu juga diungkapkan oleh Bapak Bapak Kushardjono⁵³, ia mengatakan bahwa selama ini masyarakat tidak mendapatkan pelayanan yang menjadi hak-haknya, bahkan ada sindiran "kalau bs dipersulit kenapa tidak, kalau bisa dibuat berbelit-belit kenapa dipermudah".

Untuk menjawab segala tuntutan tersebut maka lahirlah kebijakan untuk memberikan otonomi atau keleluasaan kepada daerah khususnya Daerah Tingkat II yaitu Kabupaten dan Kota untuk mengelola potensi yang ada di daerah tersebut. Semenjak masa pemerintahan Habibie, istilah Otonomi Daerah menjadi isu yang cukup populer hingga pada akhirnya melahirkan suatu Undang-undang yang memberi jawaban atas sebagian tuntutan reformasi tersebut. Undang-undang tersebut tertuang dalam Undang-undang nomor 22 tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah dan Undang-undang nomor 25 tahun 1999 tentang perimbangan Keuangan Pusat dan Daerah. Kedua undang-undang ini biasa juga disebut dengan undang-undang Otonomi Daerah mampu meredam tuntutan yang sedemikian besar. Undang-undang ini akhirnya direvisi pada tahun 2004 dengan harapan terjadi penyempurnaan lebih terhadap konsep tentang Otonomi Daerah yaitu dengan disyahnanya Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.

Sesuai dengan amanah Undang-Undang Otonomi Daerah Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, telah ditegaskan bahwa tujuan pemberian otonomi adalah berupaya memberikan peningkatan pelayanan dan kesejahteraan yang semakin baik kepada masyarakat, pengembangan kehidupan demokrasi, keadilan dan pemerataan. Terkait dengan

⁵² Wawancara dengan Bupati Sragen, Bapak Untung Wiyono pada hari Jum'at tanggal 13 Februari 2009 di Sragen

⁵³ Wawancara dengan Sekretaris Daerah Kabupaten Sragen Bapak Kushardjono pada hari Senin tanggal 9 Februari 2009 di Ruang Kerja

peningkatan kesejahteraan, maka peningkatan kualitas pelayanan merupakan salah satu solusi tahapan yang harus dijalani. Hal ini senada dengan yang dikatakan Bapak Bapak Kushardjono⁵⁴ dalam wawancara dengan peneliti, ia mengatakan bahwa sesuai dengan amanah UUD 1945 dibentuknya birokrasi adalah sebagai alat negara untuk mensejahterakan rakyat. Oleh karena itu salah ketika birokrasi menempatkan dirinya sebagai penguasa bukan sebagai pelayan. Setiap aparat birokrasi harus mampu memberikan yang terbaik bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Oleh karena itu kualitas layanan aparatur pemerintah dalam hal ini birokrasi kepada masyarakat merupakan salah satu indikator keberhasilan otonomi daerah.

Berbekal semangat otonomi daerah tersebut diatas, maka Bupati Sragen Bapak H. Untung Wiyono melihat bahwa ada persoalan mendasar yang belum tuntas dalam tubuh birokrasi di Kabupaten Sragen pada khususnya. Persoalan tersebut terkait dengan masih carut marutnya pelayanan yang diberikan oleh birokrasi waktu itu. Oleh karena itu prioritas program yang ia ambil adalah dengan menitikberatkan pada persoalan pelayanan yang diberikan oleh birokrasi. Pelayanan harus menjadi prioritas untuk diperbaiki sehingga birokrasi sebagai organ yang memberi pelayanan harus direformasi. Berikut pernyataan Untung saat wawancara, "Pelayanan masyarakat tidak akan berjalan dengan baik kalau birokrasi carut marut. Sebagai pengusaha, saya tahu betul apa kelemahan birokrasi pemerintahan. Banyak masyarakat memandang sebelah mata, sehingga citranya tidak baik. PNS itu kerja samanya semu, disiplinnya rendah, tidak kreatif. Apalagi untuk berinovasi dan responsif. Itulah yang mendorong saya untuk mereformasi birokrasi. Supaya tumbuh kembali *image* dimasyarakat, sehingga mereka percaya kepada pemerintahnya dan PNS dicintai rakyatnya".

⁵⁴ Wawancara dengan Sekretaris Daerah Kabupaten Sragen Bapak Kushardjono pada hari Senin tanggal 9 Februari 2009 di Ruang Kerja

Semenjak ia dipilih menjadi Bupati Sragen pada tahun 2001, maka hal pertama yang ia lakukan adalah melakukan reformasi di tubuh birokrasi. Adapun langkah-langkah yang ditempuh oleh Bapak Untung⁵⁵ adalah sebagai berikut, pada mulanya saya membentuk Tim kecil yang terdiri dari eksekutif dan legislatif. Tim tersebut melakukan studi banding ke Sidoarjo di Propinsi Jawa Timur dan ke Tabanan di Propinsi Bali. Hal ini juga dibenarkan oleh Ketua DPRD Kabupaten Sragen Bapak Agus Wardoyo⁵⁶, ia mengatakan bahwa awal mula munculnya ide pelayanan satu atap adalah ketika Tim kecil yang terdiri dari Eksekutif dan Legislatif melakukan kunjungan kerja ke Sidoarjo dan Tabanan.

Menindak lanjuti hasil studi banding tersebut, Pemerintah Kabupaten Sragen berencana membentuk Unit Pelayanan Terpadu (UPT) Kabupaten Sragen. Adapun langkah-langkah yang ditempuh oleh Pemerintah Kabupaten Sragen seperti yang dijelaskan oleh Kepala bagian Tata Usaha BPT Bapak Tugiyono⁵⁷. Dalam wawancara dengan peneliti ia mengatakan bahwa ada beberapa langkah yang ditempuh Bupati Sragen untuk mewujudkan pelayanan di Kabupaten Sragen yang lebih baik: *pertama*, membentuk tim kecil yang berfungsi menentukan konsep dan memberikam masukan-masukan sehubungan dengan rencana pembentukan UPT yang sudah dibentuk secara ideal. Tim kecil ini terdiri dari 5 orang yaitu Wakil Bupati, Kepala Bappeda dan Kepala Dinas. *Kedua*, mencari bentuk ideal dengan melakukan perbandingan ke daerah lain. Sebelum membangun sistem layanan yang baik, diperlukan gambaran ideal dalam

⁵⁵ Wawancara dengan Bupati Sragen, Bapak Untung Wiyono pada hari Jum'at tanggal 13 Februari 2009 di Sragen

⁵⁶ Wawancara dengan Ketua DPRD Kabupaten Sragen, Bapak Agus Wardoyo pada hari Jum'at tanggal 13 Februari 2009 di Rumah Dinas. Agus Wardoyo adalah anggota DPRD Kabupaten Sragen periode 1999-2004 yang sekaligus Ketua Pansus pembentukan Unit Pelayanan Terpadu Kabupaten Sragen tahun 2000.

⁵⁷ Wawancara dengan Kepala Bagian Tata Usaha Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Sragen Bapak Tugiyono pada hari Senin tanggal 9 Februari 2009 di Kantor BPT

arti telah berjalan dengan baik. Untuk mencari gamabran ideal, Kabupaten Sragen melakukan beberapa studi banding yaitu ke Kabupaten Gianyar, Pare-pare, Bontang, Bulu Kumba dan Sidoarjo. *Ketiga*, menyusun disain atau konsep pelayanan terpadu yang sesuai dengan kondisi di Kabupaten Sragen. Setelah melakukan serangkaian studi banding, tim UPT mulai merancang atau mendisain sistem yang bagaimana yang sesuai dengan kondisi Kabupaten Sragen, hal ini dikarenakan pasti tidak akan dapat menerapkan bulat-bulat disain UPT dari daerah lain. *Keempat*, melakukan pemilihan staf dan magang. Setelah konsep dan disain terbentuk, mulailah dipilih staf UPT yang ahli dibidangnya. Misalnya untuk perijinan Ijin Mendirikan Bangunan dipilih staf dari Dinas Pekerjaan Umum (DPU), untuk Ijin Gangguan (HO) dipilih dari Dinas Lingkungan Hidup, dan seterusnya. Sebelum orang-orang terpilih ini menjalankan tugasnya di UPT, mereka dibekali dengan magang ke Kabupaten Giayar, untuk mempelajari dari dekat pelaksanaan kegiatan sehari-hari tentang bagaimana memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat. Setelah secara admnistrasi dan pemilihan staf dirasa cukup, maka di bentuklah Unit Pelayanan Terpadu tersebut melalui Surat Keputusan Bupati Nomor 17 Tahun 2002 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Terpadu Kabupaten Sragen tertanggal 24 Mei 2002. Dengan terbentuknya tim UPT tersebut maka langkah-langkah lebih lanjut diteruskan oleh tim yang sudah ada. Untuk memberikan kemudahan dan kelancaran dalam berkoordinasi maupun dalam pelayanan, maka dijalinlah kerjasama dengan lembaga yang bergerak dibidang komputerisasi. Langkah ini penting karena dengan keterbatasan sumber daya manusia yang ada di UPT, namun dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat, saling terhubung dengan lembaga teknis terkait dan murah komputerisasi menjadi pilihan. Akhirnya dipilihlah lembaga yang bernama CEMSED (*Center for Small and Micro Enterprises Development*) guna membangun sistem komputerisasi tersebut. Dengan sistem ini pelayanan yang diberikan dapat lebih cepat, efisien, murah, dan transparan

Surat Keputusan ini baru direalisasikan atau dioperasionalkan secara resmi pada tanggal 01 Oktober 2002 yang diresmikan langsung oleh

Bupati Sragen Bapak Untung Wiyono. Kebijakan pembentukan Unit Pelayanan Terpadu ini didukung sepenuhnya oleh legislatif dengan surat Ketua DPRD Kabupaten Sragen Nomor 170/288/15/2002 tertanggal 27 September 2002 perihal Persetujuan Operasional UPT Kabupaten Sragen. Namun masalah muncul kemudian karena terbitnya Peraturan Pemerintah Nomor 8 tahun 2003 dimana dalam PP tersebut tidak dikenal Unit dalam lembaga teknis daerah. Atas dasar PP tersebut maka untuk mengantisipasi DPRD mengesahkan PERDA guna merubah status Unit menjadi Kantor.

Langkah DPRD ini adalah sebagai bentuk dukungan terhadap operasionalisasi UPT ini. Maka pada tanggal 23 Oktober 2003 DPRD Kabupaten Sragen mengesahkan Peraturan Daerah Nomor 15 tahun 2003 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Sragen. Pada pasal 2 ayat 2 point c PERDA tersebut dikatakan adanya Lembaga Teknis Daerah bernama Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Sragen. Selanjutnya dalam bagian kedelapan pasal 22 disebutkan bahwa Kantor Pelayanan Terpadu memiliki tugas dan fungsi sebagai berikut; ayat (1) disebutkan bahwa Kantor Pelayanan Terpadu mempunyai tugas membantu Bupati dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah di bidang Pelayanan Terpadu, ayat (2) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) pasal ini, Kantor Pelayanan Terpadu menyelenggarakan fungsi; (a) merumuskan kebijakan teknis dibidang Pelayanan Terpadu, (b) menunjang penyelenggaraan pemerintahan daerah dibidang Pelayanan Terpadu, dan (c) melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya. Berawal dari inovasi yang dilakukan oleh Bupati tersebut, maka penghargaan demi penghargaan diterima Kabupaten Sragen, mulai dari Citra Pelayanan Prima 2004 dari Presiden RI, Satya Abdi Praja dari Gubernur Jawa Tengah Tahun 2004 dan masih banyak lagi penghargaan yang diterima Kabupaten Sragen baik dari instansi pemerintah hingga instansi swasta.

Guna meningkatkan kualitas pelayanan dan untuk memudahkan koordinasi dengan *stake holder*, maka pada tanggal 20 Juli 2006 status KPT ditingkatkan lagi menjadi Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten

Sragen dengan Peraturan Daerah nomor 6 Tahun 2006 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Sragen Nomor 15 tahun 2003.

2.7. Struktur Organisasi

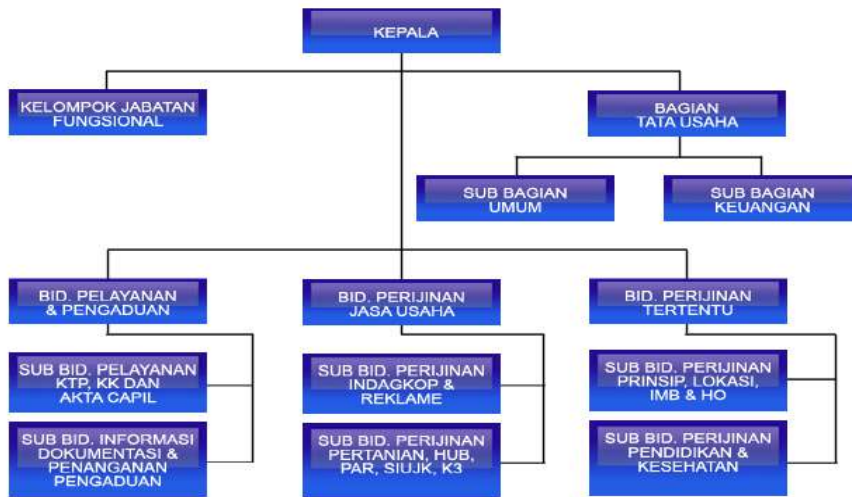
Struktur organisasi Badan Pelayanan Terpadu dibuat sesederhana mungkin, hal ini juga dimuat dalam Peraturan Daerah nomor 4 tahun 2006 tentang Perubahan atas Peraturan daerah Kabupaten Sragen Nomor 15 Tahun 2003 tentang Pembentukan dan Susunan organisasi lembaga teknis daerah Kabupaten Sragen. Selanjutnya untuk dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat pengguna layanan, maka Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Sragen memerlukan personil yang memadai baik dalam kuantitas maupun kualitas. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Tugiyono⁵⁸, ia mengatakan bahwa saat ini jumlah pegawai BPT Kabupaten Sragen sebanyak 41 orang. Jumlah personil sebanyak itu guna untuk melayani 69 jenis layanan baik dalam hal perijinan maupun non perijinan.

Secara lengkap susunan organisasi Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Sragen tercantum dalam pasal 23 ayat (1) yang berbunyi sebagai berikut; Susunan Organisasi Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Sragen terdiri dari; (a). Kepala Badan Pelayanan Terpadu, (b). Kepala Bagian Tata Usaha yang terbagi menjadi dua yaitu; Sub Bagian Umum dan Sub Bagian Keuangan, (c). Bidang Pelayanan Umum dan Pengaduan yang terbagi menjadi dua yaitu; Sub Bidang Pelayanan KTP, KK dan Akte Capil dan Sub Bidang Informasi, Dokumentasi dan Penanganan Pengaduan. Selanjutnya (d). Bidang Perijinan Jasa Usaha, terbagi menjadi dua yaitu Sub Bidang Perijinan Indakop dan Reklame dan Sub Bidang Perijinan Pertanian, Perhubungan, Pariwisata, SIUJK dan K3. dan terakhir adalah (e). Bidang Perijinan Tertentu yang juga terbagi menjadi dua yaitu Sub Bidang Perijinan Prinsip, Lokasi, HO dan IMB dan Sub Bidang Perijinan

⁵⁸ Wawancara dengan Bapak Tugiyono pada tanggal 9 Februari 2009 di Kantor BPT Kabupaten Sragen

Pendidikan dan Kesehatan. Secara lebih jelas struktur kelembagaan BPT Kabupaten Sragen dapat dilihat dalam gambar dibawah ini.

Gambar: 2.2.
Bagan Susunan Organisasi Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Sragen



Sumber: PERDA Nomor 4 tahun 2006.

Sebagai dasar pelaksanaan tugas personil yang ditempatkan di Badan Pelayanan Terpadu adalah Surat Penugasan Bupati Sragen Nomor 800/690–11/ 2002. Berdasarkan Surat Penugasan tersebut, kita dapat melihat kualifikasi pegawai BPT sesuai dengan tingkat pendidikannya.

Tabel 2.12.
Tingkat Pendidikan Pegawai BPT Kabupaten Sragen

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Prosentase
1	Strata II	6	15
2	Strata I	17	43
3	Diploma III	4	10
4	SLTA	14	35
	JUMLAH	41 Orang	100

Sumber: BPT Kabupaten Sragen tahun 2008

Struktur kepegawaian tersebut diatas relatif memenuhi kebutuhan operasional badan Pelayanan Terpadu. Dengan tingkat pendidikan yang dimiliki pegawai BPT khususnya pegawai yang memegang jabatan struktural memiliki tingkat pendidikan sarjana, maka memungkinkan BPT untuk melakukan pengambilan keputusan secara cepat sesuai dengan tugas masing-masing.

Dikarenakan konsep BPT Kabupaten Sragen adalah *one stop service*, maka kecakapan pegawai menjadi perhatian serius Kepala BPT. Oleh karena itu pegawai yang akan menempati jabatan fungsional maupun struktural di BPT dituntut untuk memiliki kemampuan mengoperasikan komputer dan aktif berbahasa Inggris. Kemampuan ini menjadi keharusan mengingat bahwa pelayanan di BPT Kabupaten Sragen hampir secara keseluruhan menggunakan internet. Hal ini dibenarkan oleh Kepala Badan Pelayanan Terpadu, menurut Isnadi⁵⁹ dalam hal perekrutan pegawai di BPT sama dengan rekrutmen pada pegawai negeri sipil pada Pemerintah Daerah Kabupaten Sragen, namun ia meminta tambahan dua syarat yaitu mampu berbahasa Inggris dan menguasai komputer.

Dua kecakapan ini penting untuk dimiliki setiap pegawai BPT mengingat bahwa konsumen atau masyarakat pengguna layanan di BPT tidak hanya berasal dari penduduk lokal namun juga datang dari berbagai negara asing yang berminat menanamkan investasinya di Kabupaten Sragen. Demikian juga dengan kecakapan dalam hal penguasaan komputer, hal ini dimaksudkan agar pegawai mampu dengan cepat dan tepat memberikan pelayanan kepada setiap pelanggan yang datang ke Badan Pelayanan Terpadu. Begitu juga dalam proses rekrutmen pegawai, selain BPT menggunakan konsep *meryt system* namun ia juga menggunakan *job analysis*. *Job analysis* ini digunakan agar penempatan

⁵⁹ Hasil wawancara dengan Kepala Badan Pelayanan Terpadu Bapak Isnadi tanggal 09 februari 2009 di kantor BPT Kabupatyen Sragen

sesuai dengan kebutuhan kerja sebagai wujud pembenahan aspek struktural kepegawaian.

Mengingat bahwa konsep dasar pembentukan Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Sragen adalah pelayanan satu pintu, maka personil yang mengisi jabatan merupakan pegawai yang sudah mendapat persetujuan dari Dinas Teknis terkait yang kemudian di SK kan oleh Bupati. Surat penugasan tersebut tertuang dalam Keputusan Bupati Sragen Nomor 503/233/03/2003 tentang Pembentukan Tim Teknis Pelayanan Perijinan Kabupaten Sragen. Tim ini di ketuai oleh Kepala BPT yang bertugas melakukan pengecekan lapangan terhadap permohonan perijinan. Dari hasil pemeriksaan inilah maka diputuskan apakah permohonan dapat diterima atau ditolak⁶⁰

Guna kelancaran dalam berkoordinasi dengan dinas-dinas teknis yang terkait dengan perijinan, maka dibentuklah Tim Pembina BPT yang terdiri dari Kepala Dinas Teknis terkait. Tim Pembina ini tertuang dalam Keputusan Bupati Sragen nomor 060/159/03/2002. Dengan adanya Tim Pembina BPT yang terdiri dari Kepala Dinas Teknis yang terkait ini, maka Dinas Teknis ikut bertanggung jawab terhadap kelancaran pelayanan perijinan. Dengan demikian BPT dan Dinas Teknis terus terjalin komunikasi dan koordinasi untuk pelayanan perijinan kepada masyarakat⁶¹.

Dilihat dari struktur (eselon) kepangkatan dalam sistem kepegawaian di Indonesia, personil yang menempati jabatan struktural tertinggi di BPT yaitu Kepala BPT Kabupaten Sragen dengan Eselon II. Sedangkan untuk eselon III ditempati oleh Kepala Bagian diantaranya Kabag Tata Usaha, Kepala Bidang Pelayanan Umum dan Pengaduan, Kepala Bidang Perijinan Jasa Usaha dan Kepala Bidang Perijinan Tertentu. Sedangkan untuk Eselon IV terdiri dari Kepala Sub Bagian Umum, Kepala Sub Bagian Keuangan, Kepala Sub Bidang Pelayanan KTP

⁶⁰ Profil badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Sragen, Percetakan dan Penerbitan kabupaten Sragen 2008, hal 16

⁶¹ *Ibid*, hal 16

KK dan Akte Capil, Kepala Sub Bidang Informasi Dokumentasi dan Penanganan Pengaduan, Kepala Sub Bidang Perijinan Indakop dan Reklame, Kepala Sub Bidang Perijinan Pertanian Perhubungan Pariwisata SIUJK K3, Kepala Sub Bidang Perijinan Prinsip Lokasi IMB dan HO, Kepala Sub Bidang Perijinan Pendidikan dan Kesehatan.

Dengan kondisi dan kemampuan pegawai yang ada di BPT Kabupaten Sragen yang direkrut berdasarkan job analysis sesuai dengan kebutuhan kerja di BPT, maka diharapkan dapat memberikan pelayanan publik dalam hal perijinan maupun non perijinan yang sebaik-baiknya atau pelayanan prima kepada masyarakat pengguna layanan karena telah berpengalaman dan ahli dibidang masing-masing.

2.8. Jenis Pelayanan yang Diberikan

Guna memangkas jalur birokrasi pelayanan public di Kabupaten Sragen, maka konsep pelayanan yang diberikan oleh BPT yaitu konsep pelayanan perijinan dengan menggunakan system satu pintu. System pelayanan satu pintu dalam arti bahwa mekanisme pengajuan permohonan oleh msyarakat pengguna layanan hanya melewati BPT sebagai satu-satunya gerbang pelayanan yang dihadapi sehingga masyarakat pengguna layanan tidak menghadapi dinas atau instansi tertentu. Pada awal berdirinya kewenangan BPT dalam melayani masyarakat, BPT mendapat kewenangan pelayanan sebanyak 17 layanan. Hal ini didasarkan pada Surat Keputusan Bupati Sragen Nomor 22 tahun 2002 tentang Pelimpahan sebagian Kewenangan di Bidang Perijinan kepada Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Sragen. Dalam surat tersebut BPT memiliki kewenangan untuk memberikan 17 jenis layanan.

Ada beberapa alasan yang menjadi pertimbangan Bupati⁶² diantaranya bahwa dalam rangka untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat khususnya dibidang perijinan dan mewujudkan *one*

⁶² Wawancara dengan Bupati Sragen Bapak Untung Wiyono pada hari Jum'at tanggal 13 Februari 2009 di Sragen

stop service (OSS), maka perlu adanya pelimpahan sebagian kewenangan dibidang perijinan kepada Badan Pelayanan Terpadu. Lebih lanjut menurutnya, bahwa pelimpahan kewenangan oleh Bupati Sragen tersebut tidak dalam artian menyerahkan kewenangan dari Dinas atau Badan teknis terkait, namun hanya sebatas menjalankan kewenangan sehingga yang punya kewenangan untuk mengawasi dan membina adalah lembaga teknis terkait tersebut. Sehingga kalau ada pendapatan lebih atas pelimpahan kewenangan tersebut maka menjadi prestasi Badan atau Dinas terkait.

Pada mulanya pelimpahan kewenangan ini hanya berlaku dalam hal layanan perijinan. Menurut Bapak Kushardjono⁶³ layanan perijinan menjadi hal yang mendasar untuk direformasi mengingat sebelum hadirnya BPT layanan tersebut sering disalahgunakan karena dianggap menjadi “lahan” bagi dinas atau badan untuk mencari “tambahan atau sampingan”. Adapun isi Keputusan Bupati Sragen Nomor 22 tahun 2002 tentang Pelimpahan Kewenangan tersebut meliputi 17 perijinan, yaitu 1. Ijin Prinsip, 2. Ijin Lokasi, 3. Ijin Mendirikan Bangunan, 4. Ijin gangguan/Ijin Tempat Usaha, 5. Surat Ijin Usaha Perdagangan, 6. Ijin Usaha Industri, 7. Tanda Daftar Perusahaan, 8. Tanda daftar Industri, 9. Ijin Usaha Rekreasi dan Hiburan Umum, 10. Ijin Usaha Rumah Makan, 11. Ijin Usaha salon Kecantikan, 12. Ijin Usaha Hotel Tanda Bunga Melati, 13. Biro Perjalanan Wisata dan agen Perjalanan Wisata, 14. Ijin Pondok Wisata, 15. Ijin Penutupan Jalan, 16. Pajak Reklame, 17. Ijin Usaha Huller. Ketujuh belas perijinan tersebut menurut Bupati penting untuk dikelola secara cepat, murah, tidak berbelit dan transparan sehingga diharapkan investasi dapat ditingkatkan. Inilah yang menurut Bapak Kushardjono⁶⁴ disebut *inovasi* borokrasi atau dalam bahasa peneliti debirokratisasi.

⁶³ Wawancara dengan Sekretris Daerah kabupaten Sragen Bapak Kushardjono pada hari Senin tanggal 9 Februari 2009 di Ruang Kerja

⁶⁴ Wawancara dengan Sekretris Daerah kabupaten Sragen Bapak Kushardjono pada hari Senin tanggal 9 Februari 2009 di Ruang Kerja.

Pada perkembangan berikutnya, seiring dengan meningkatnya status KPT menjadi BPT maka bertambah pula kewenangan yang ditangani oleh lembaga ini. Bukan hanya pelayanan perijinan yang dikelola oleh BPT dengan konsep pelayanan satu pintu, melainkan juga layanan non perijinan yang menggunakan konsep layanan satu atap. Hal ini berdasarkan Peraturan Bupati nomor 14 tahun 2007 tentang pelimpahan sebagian kewenangan kepada Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Sragen. Guna melaksanakan amanah yang diberikan oleh Bupati Sragen dan memenuhi tuntutan masyarakat tersebut, maka BPT menggunakan prinsip-prinsip sebagai berikut; dapat dipercaya, mudah, murah, cepat dan transparan⁶⁵. Dari konsep tersebut akhirnya BPT mendapat sertifikat ISO 9001:2000 nomor QSC 00485⁶⁶.

2.9. Mekanisme dan Prosedur Pelayanan

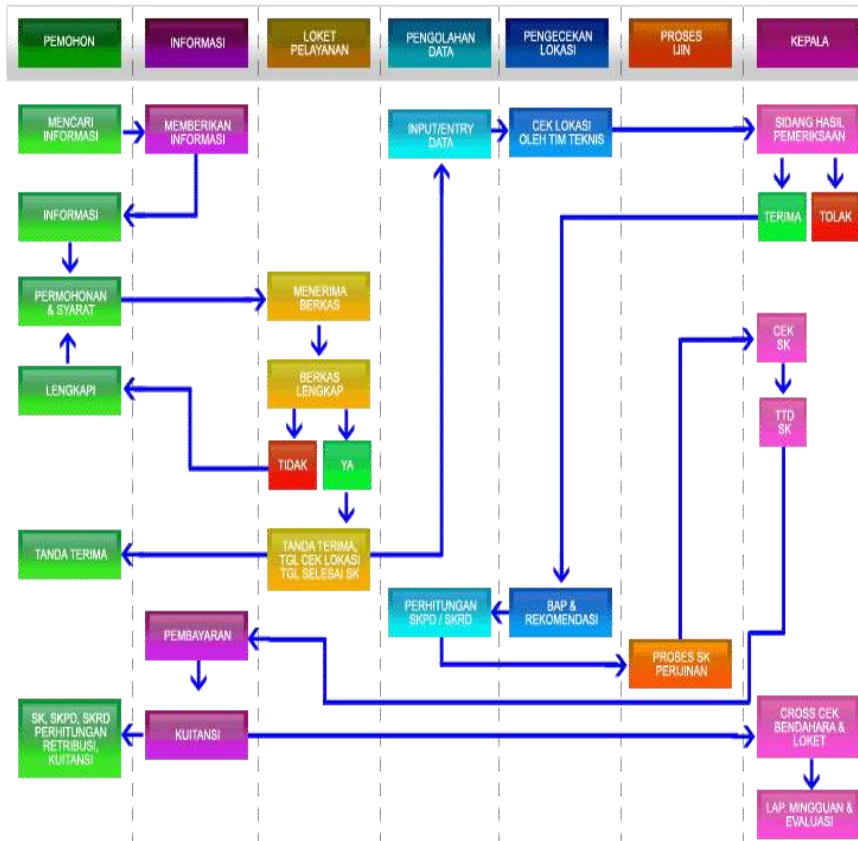
Sehubungan dengan tugas dan tanggungjawab yang diberikan kepada Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Sragen, maka BPT Kabupaten Sragen menetapkan mekanisme atau alur pelayanan perijinan atau non perijinan. Alur atau mekanisme ini dibuat sesederhana mungkin sehingga masyarakat cepat bisa memahami dalam mengurus perijinan maupun non perijinan yang dibutuhkan. Hal ini dibenarkan oleh Isnadi⁶⁷ bahwa pelayanan di BPT ini dibuat sesederhana mungkin. Adapun mekanisme layanan yang ditetapkan oleh Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Sragen secara umum dapat dilihat dari diagram gambar dibawah ini.

⁶⁵ Profil Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Sragen tahun 2008, hal 7

⁶⁶ Hasil wawancara dengan Kepala Tata Usaha Badan Pelayanan Terpadu Bapak Tugiyono tanggal 09 Februari 2009 di kantor BPT Kabupaten Sragen

⁶⁷ Wawancara dengan Kepala BPT Kabupaten Sragen, Bapak Isnadi di Ruang Tamu BPT tgl 9 Februari 2009

Gambar 2.3.
Mekanisme Pelayanan Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Sragen



Sumber: Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Sragen tahun 2008

Demikian juga mekanisme pelayanan perijinan maupun non perijinan dibuat sesederhana mungkin sehingga pengguna layanan tidak merasa dipersulit. Adapun jika disederhanakan mekanisme pelayanan di BPT tergambar seperti dibawah ini.

Gambar 2.4.
Mekanisme Pelayanan Perijinan dan Non Perijinan BPT Kabupaten Sragen



Sumber: Dokumentasi Peneliti

Bagan alur tersebut diatas berguna untuk memberikan informasi kepada pengguna layanan tentang dasar hukum, persyaratan, mekanisme dan tata cara pengurusan perijinan maupun non perijinan, biaya serta waktu penyelesaian pelayanan di Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Sragen. Alur atau mekanisme ini dapat dengan mudah kita jumpai melalui brosur yang ada di ruang tunggu BPT, papan alur pemrosesan berkas yang terpampang di dinding ruang tunggu serta pemberitahuan secara lisan oleh petugas maupun dapat juga di *download* melalui *websiste* BPT itu sendiri.

Terkait dengan hak dan kewajiban penerima layanan publik, maka ada sebuah dasar hukum yang mengatur hal tersebut. Dasar hukum tersebut adalah Peraturan daerah nomor 9 tahun 2006 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kabupaten Sragen. Dalam bab IV tentang Hak dan Kewajiban Penerima dan Pemberi Pelayanan Publik, pasal 9 disebutkan bahwa penerima pelayanan publik memiliki beberapa hak diantaranya; mendapatkan pelayanan prima sesuai dengan azas-azas,

tujuan maupun standar pelayanan publik yang telah ditetapkan, mendapatkan pelayanan yang tidak diskriminatif dan lain sebagainya. Sedangkan dalam pasal 10 yang mengatur tentang kewajiban penerima pelayanan publik diantaranya disebutkan bahwa penerima pelayanan publik berkewajiban menaati mekanisme, prosedur dan persyaratan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Untuk menjaga kualitas produk layanan, maka dalam PERDA tersebut juga diatur tentang standar minimal pelayanan publik. Terkait dengan standar pelayanan publik, maka dalam Bagian ketiga pasal 14 ayat (3) disebutkan bahwa standar pelayanan publik sekurang-kurangnya mencakup; Prosedur pelayanan, Waktu penyelesaian, Biaya pelayanan, Produk pelayanan, Sarana dan Prasarana dan Kompetensi petugas pemberi layanan. Standar pelayanan publik tersebut dapat diakses melalui internet dengan alamat <http://www.sragenkab.go.id> atau langsung ke <http://bpt.sragenkab.go.id/> dengan demikian diharapkan penerima layanan akan mengetahui terlebih dahulu apa yang harus disiapkan.

Dengan adanya penjelasan secara terbuka melalui website tersebut diharapkan pengguna layanan baik yang berasal dari maupun dari luar daerah akan mengetahui berkas apa yang ia butuhkan dalam mengurus perijinan sehingga dari segi biaya transportasi dapat dikurangi.

BAB III

KEBIJAKAN DEBIROKRATISASI PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN SRAGEN

3.1. Alasan Lahirnya Debirokratisasi Pelayanan Publik.

Bukan menjadi rahasia umum apabila kinerja birokrasi cenderung lambat, berbelit-belit tidak inovatif dan sederet citra negatif yang melekat padanya. Sederet citra negatif tersebut pada akhirnya akan berimplikasi pada ketidak efektifan dan ketidak efisien-an dalam kinerja. Beberapa alasan tersebutlah yang juga menjadi pemicu lahirnya reformasi yang salah satu tuntutananya adalah reformasi birokrasi. Sekedar mengingatkan bahwa reformasi 1998 merupakan puncak dari segala tuntutan masyarakat yang selama orde baru layanan birokrasi utamanya hanya berlaku untuk beberapa kelompok masyarakat saja.

Akibat dari tebang pilihnya birokrasi dalam memberikan layanan publik ini berakibat kepada rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi sehingga pesimisme selalu menghantui masyarakat yang bermaksud mendapatkan layanan birokrasi. Rendahnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap aparatur birokrasi pada masa orde baru juga dipertegas oleh dua orang yang berbeda dalam latar belakang namun memiliki kesamaan pandang terhadap kinerja birokrasi. Bapak Untung Wiyono⁶⁸ adalah “orang luar” dalam sistem birokrasi dan dalam wawancara dengan peneliti yang mengatakan bahwa ”Pemerintah tidak dipercaya lagi oleh masyarakat terutama dalam hal pelayanan”. Sedangkan

⁶⁸ Wawancara dengan Bupati Sragen, Bapak Untung Wiyono pada hari Jum’at tanggal 13 Februari 2009 di Sragen

Bapak Bapak Kushardjono⁶⁹, adalah “orang dalam” birokrasi yang secara terbuka mengatakan bahwa selama ini masyarakat tidak mendapatkan pelayanan yang menjadi hak-haknya, bahkan ada sindiran ”kalau bisa dipersulit kenapa tidak, kalau bisa dibuat berbelit-belit kenapa dipermudah”.

Dua orang yang berbeda dalam hal latar belakang pekerjaan, namun memilisebagai Sekretaris Daerah Kabupaten Sragen. Sekretaris Daerah adalah puncak karier di tubuh birokrasi jika dilihat dari stuktur organisasi pemerintah daerah. Dua orang yang memagang dua jabatan penting berbeda namun memiliki kesamaan dalam memandang kinerja birokrasi inilah yang kemudian mempermudah dalam melakukan perubahan atau reformasi terhadap pola kerja birokrasi yang dalam bahasa peneliti di sebut debirokratisasi.

Semangat untuk meningkatkan kinerja birokrasi agar masyarakat percaya terhadap Pemerintah daerah inilah yang menjadi motivasi dasar Untung Wiyono dan Kushardjono dalam melakukan debirokratisasi. Semangat itu pulalah sejatinya yang juga menjadi dasar lahirnya kebijakan otonomi daerah saat ini jika dilihat dari sisi administrasi. Peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi sesuatu yang langka selama orde baru sehingga melahirkan kebijakan otonomi daerah. Berbekal semangat inilah kemudian Untung membentuk tim kecil yang terdiri dari unsur Eksekutif dan Legislatif. Tim kecil ini kemudian melakukan kunjungan kerja atau study banding ke beberapa daerah di tanah air seperti Sidoarjo di Provinsi Jawa Timur, Tabanan di Provinsi Bali, Kabupaten Pare-Pare, Bontang dan Bulu Kumba. Hal ini juga dibenarkan oleh Ketua DPRD Kabupaten Sragen Bapak Agus Wardoyo, ia mengatakan bahwa awal mula munculnya ide pelayanan satu atap adalah ketika Tim kecil yang terdiri

⁶⁹ Wawancara dengan Sekretaris Daerah Kabupaten Sragen Bapak Kushardjono pada hari Senin tanggal 9 Februari 2009 di Ruang Kerja

dari Eksekutif dan Legislatif melakukan kunjungan kerja ke Sidoarjo dan Tabanan⁷⁰.

Setelah dirasa cukup melakukan study banding, maka tim kecil mencari bentuk ideal sesuai dengan kemampuan dan kondisi Kabupaten Sragen. Mengingat bahwa cakupan Kabupaten Sragen maka dibentuklah sebuah Unit yang akan menjadi pelaksana beberapa pelayanan dasar yang dianggap krusial di Kabupaten Sragen. Unit ini selanjutnya di sebut Unit Pelayanan Terpadu berdasarkan Surat Keputusan Bupati Sragen 17 tahun 2002. unit inilah yang kemudian menjadi cikal bakal lahirnya Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Sragen. Namun sangat disayangkan pembentukan Unit yang mendapat dukungan dari DPRD Kabupaten Sragen ini mendapat rintangan karena munculnya Peraturan Pemerintah Nomor 8 tahun 2003 dimana dalam lembaga teknis daerah pemerintah tidak mengenal adanya Unit.

Dengan adanya peraturan tersebut tidak kemudian menyurutkan semangat Bupati untuk tetap memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berkualitas. Untuk mengantisipasinya maka Bupati dan DPRD menyusun Peraturan daerah nomor 15 tahun 2003 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Sragen yang merubah status Unit Pelayanan Terpadu menjadi Kantor Pelayanan Terpadu. Pada mulanya Kantor Pelayanan Terpadu atau KPT ini mendapat kewenangan memberikan 17 jenis layanan perijinan hingga pada tahun 2006 status KPT ditingkatkan lagi menjadi badan Pelayanan Terpadu atau BPT. Semenjak perubahan status tersebut hingga kini BPT Kabupaten Sragen memberikan 57 jenis layanan perijinan dan 10 layanan non perijinan.

⁷⁰ Wawancara dengan Ketua DPRD Kabupaten Sragen, Bapak Agus Wardoyo pada hari Jum'at tanggal 13 Februari 2009 di Rumah Dinas. Agus Wardoyo adalah anggota DPRD Kabupaten Sragen periode 1999-2004 yang sekaligus Ketua Pansus pembentukan Unit Pelayanan Terpadu Kabupaten Sragen tahun 2000.

3.2. Implementasi Kebijakan Debirokratisasi Pelayanan Publik

Lahirnya lembaga teknis daerah baru di Kabupaten Sragen yang memiliki kewenangan dalam memberikan pelayanan perijinan tentulah tidak mengabaikan beberapa pertanyaan dasar seperti bagaimana respon lembaga teknis daerah lama yang memang memiliki kewenangan untuk memberikan pelayanan tertentu, kemudian bagaimana alur koordinasi dan pertanyaan-pertanyaan lainnya. Kebijakan Bupati sebagai pucuk pimpinan dalam hal ini diuji. Bupati Sragen tidak serta merta memberikan kewenangan yang melebihi batas kemampuan lembaga teknis yang baru ini melainkan memberikan secara bertahap. Tahap pertama diberikan sebanyak 17 jenis layanan perijinan hingga kurang lebih 5 tahun sampai status lembaga tersebut menjadi badan pada tahun 2006. Karena kecakapannya dalam memberikan layanan perijinan maka lembaga teknis baru tersebut mendapat tambahan kewenangan tahap kedua menjadi 57 jenis layanan perijinan dan 10 jenis layanan non perijinan.

Kebijaksanaan Bupati juga terlihat dari bagaimana ia melimpahkan kewenangan yang melakat pada lembaga teknis daerah yang memang memiliki tugas dan fungsi memberikan layanan tertentu tersebut. Untung tidak mencabut apa yang menjadi kewenangan lembaga teknis daerah yang sudah ada sebelumnya melainkan Bupati melimpahkan sebagian kewenangan tersebut. Dengan demikian secara yuridis formal BPT Kabupaten Sragen tidak mengambil alih kewenangan yang ada di masing-masing lembaga teknis daerah yang lama, namun sebatas memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mendapatkan layanan tersebut.

Terkait dengan mekanisme pelaporan Tugiyono menjelaskan bahwa ada aturan tertulis tentang bagaimana BPT memberikan laporan baik kepada lembaga teknis daerah yang memiliki kewenangan tersebut maupun kepada Bupati⁷¹. Menurutnya laporan kepada pimpinan lembaga teknis daerah yang lama dan Bupati dilakukan secara periodik. Ada

⁷¹ Wawancara dengan Kepala Tata Usaha BPT kabupaten Sragen tanggal 9 Februari 2009 di Kantor BPT.

laporan harian, mingguan, bulanan dan per semester. Hal ini dilakukan untuk menjaga transparansi terkait pengelolaan keuangan maupun pelaksanaan atas kewenangan yang diterima tersebut. Secara administratif setiap retribusi yang masuk dan diterima oleh BPT tidak masuk menjadi kas BPT melainkan disetorkan langsung kepada lembaga teknis daerah yang memberikan kewenangan tersebut pada hari yang sama diterimanya retribusi tersebut.

Selain BPT harus menjaga transparansi atas kewenangan yang dilimpahkan dari lembaga teknis daerah yang lama, BPT juga harus tetap menjaga kepercayaan dari masyarakat Sragen. Berbagai upaya BPT lakukan untuk menjaga tingkat kepercayaan masyarakat atas produk layanan yang di tangani. Upaya tersebut dengan membuat ruang pengaduan, penyediaan kotak pengaduan dan sekaligus mekanisme pengaduan. Semua upaya tersebut tidak lain dan tidak bukan untuk menjaga kinerja pelayanan yang dilakukan oleh pegawai Badan Pelayanan Terpadu. Semua pengaduan baik berupa kritik maupun saran yang dilaporkan ke Ruang Pengaduan akan ditindak lanjuti dengan pemberian informasi balik kepada pihak yang melakukan komplain tersebut. Kebebasan warga masyarakat pengguna layanan yang melakukan komplain juga dijamin melalui PERDA nomor 9 tahun 2006 dan menjadi salah satu hak masyarakat yang diatur didalamnya.

Dalam menangani komplain dari warga masyarakat, BPT menerima pengaduan atas jasa layanan yang diberikan dalam jangka waktu 3 x 24 jam. Setelah pengaduan diajukan, Kepala BPT dan staf BPT akan mengadakan rapat koordinasi. Hasil rapat koordinasi akan dibuatkan berita acara selanjutnya akan diserahkan kepada masyarakat yang mengajukan pengaduan dalam jangka waktu 2 x 24 jam. Selain mendatangi Ruang Pengaduan masyarakat juga dapat melakukan pengaduan melalui telepon maupun *e-mail*.

Disamping menyiapkan mekanisme pengaduan dalam upaya menjaga kinerja pegawai, BPT juga melakukan *survey* secara berkala kepada pengguna layanan. *Survey* ini dilakukan untuk mengetahui sejauhmana kepuasan pengguna layanan atas jasa yang diberikan oleh

BPT. Selain untuk menjaga kinerja, *survey* juga ditujukan untuk mencari masukan agar terjadi peningkatan kinerja birokrasi yang menjalankan BPT. Secara berkala *survey* dilakukan secara berkala yaitu 6 bulan sekali dengan mengambil responden berjumlah 150 dan merupakan pengguna jasa layanan yang dipilih secara acak.

Biasanya *survey* dilakukan dengan menggunakan sumber daya yang ada di BPT sendiri atau melibatkan pihak *independen* seperti dari Badan Pusat Statistik, unsur akademisi maupun dari Lembaga Swadaya Masyarakat. Pengisian kuisioner dapat dilakukan secara mandiri oleh masyarakat atau responden, bisa juga dilakukan wawancara. *Survey* didasarkan pada Peraturan Bupati nomor 08 tahun 2006 dengan menggunakan kategori ”tidak baik” hingga ”sangat baik”. Berikut contoh hasil *survey* yang dilakukan pada paruh pertama tahun 2005.

Tabel 3.1.
Hasil Survey Pengguna Jasa Layanan BPT Kabupaten Sragen

No	Uraian	Sangat Puas		Puas		Kurang Puas		Tidak Puas	
		Jmlh	%	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
1	Prosedur	40	28	104	69	6	3		
2	Informasi	30	21	113	75	7	4		
3	Pelayanan	38	26	109	72	3	2		
4	Kedisiplinan	31	21	116	77	3	2		
5	Tanggungjawab	35	23	114	76	1	1		
6	Kemampuan	29	19	120	80	1	1		
7	Kecepatan	45	30	102	68	3	2		
8	Antrian	29	19	118	78	3	2		
9	Kesopanan	37	24	112	75	1	1		
10	Kewajaran Biaya	36	24	113	75	1	1		
11	Kesesuaian Biaya	30	21	116	77	4	2		
12	Ketepatan Waktu	33	23	113	75	4	2		
13	Kenyamanan	42	29	104	69	4	2		
14	Keamanan	42	29	103	68	5	3		

Sumber: Profil Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Sragen tahun 2008

Dari hasil *survey* tersebut didapatkan hasil yang sangat memuaskan. Hal ini juga didukung oleh responden yang peneliti wawancarai secara mendalam. Berikut informasi yang didapat dari informan yang juga pernah

menggunakan jasa layanan dari BPT Kabupaten Sragen dan berhasil dihubungi peneliti serta bersedia memberikan tanggapan atas Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan yang diberikan Oleh Badan Pelayanan Publik Kabupaten Sragen sebanyak 5 orang yang mengurus perijinan dan 5 orang yang mengurus layanan non perijinan. Berikut tabel yang menunjukkan Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan pengguna layanan;

Tabel 3.2.
Indek Kepuasan Masyarakat

No	Nama	Jenis Layanan	Indeks Kepuasan Masyarakat
1	Dwi Agung Suwarno	SIUP/TDP	Sangat Puas/4 hari sudah diterima
2	Estu Widodo	Ijin Pendirian Balai Pengobatan 2009	Puas/belum 7 hari kerja sudah dihubungi petugas BPT
3	Liana sari	HO 2009	Puas
4	Agung Prantiyono	SIUP/TDP 2009	Sangat Puas
5	Medias Ramadhoni	SIUP/TDP	Sangat Puas
6	Aditya Prasetya	LSM LP2KP	Puas
7	Puji Santoso	LSM Gema Bangsa	Puas
8	Agus W	LSM Gerindo	Puas
9	H.Dany Nursyamsi	LSM	Puas
10	Agustina Sulistyowati	HO/2009	Cukup Puas/2 hari selesai

Sumber: Data Pribadi Peneliti tahun 2008

Berikut komentar para responden dalam wawancara dengan peneliti terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Sragen. Dalam wawancara dengan peneliti Dwi Agung

Suwarno⁷² mengatakan bahwa ada perbedaan mencolok yang ia alami ketika ia mengurus SIUP/TDP pada tahun 2009 dimana belum ada BPT dibandingkan dengan tahun 2004 dimana sudah ada BPT. "Saya pernah mengurus SIUP/TDP pada tahun 2009, tetapi prosesnya tidak secepat pada tahun 2004. Pada tahun 2004 ketika saya mengurus SIUP/TDP prosesnya sangat cepat hanya dalam empat (4) hari surat yang saya urus sudah ditangan. Bahkan pada tahun yang sama (2004) saya pernah mengurus SIUP dan waktu itu digratiskan oleh Bupati", lanjutnya. Ketika ditanya tentang kepuasan sebagai masyarakat pengguna layanan ia dengan tegas mengatakan sangat puas.

Hal senada juga dikatakan oleh Estu Widodo⁷³. Dalam wawancara dengan peneliti Widodo mengatakan bahwa belum sampai batas waktu yang ditentukan ia sudah mendapatkan apa yang ia butuhkan. "Belum sampai seminggu dari memasukkan berkas saya sudah dihubungi oleh petugas BPT untuk mengambil Surat Ijin Pendirian Balai Pengobatan, namun dikarenakan kesibukan saya, saya baru ambil seminggu kemudian", terang Widodo lebih lanjut. Ia juga merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh BPT Kabupaten Sragen.

Demikian juga dengan Agung Prantiyono, ia merasa puas atas kinerja Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Sragen sekaligus berharap agar kinerja BPT dapat dipertahankan. "Sara merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh BPT dalam memproses permohonan perijinan yang saya ajukan. Permohonan saya selesai tepat pada waktunya yaitu 3 hari kerja, sehingga saya berharap kinerja BPT Kabupaten Sragen dapat dipertahankan", terang Agung dalam wawancara dengan peneliti.

⁷² Wawancara dengan Dwi Agung Suwarno pada hari Senin tanggal 9 Maret 2009 di Sragen

⁷³ Wawancara dengan Estu Widodo pada hari Senin tanggal 9 Maret 2009, Estu Widodo sudah beberapa kali mengurus perijinan di BPT Kabupaten Sragen, mulai dari SIUP, IMB, HO dan terbaru adalah Ijin Pendirian Balai Pengobatan tahun 2009

Lebih lanjut kepuasan dan harapan agar kinerja BPT Kabupaten Sragen juga diungkapkan oleh masyarakat pengguna layanan yang lain. Berikut petikan wawancara peneliti dengan Media Ramadhoni, "saya sangat puas dengan kinerja BPT Kabupaten Sragen dan berharap kinerjanya dapat dipertahankan, staf yang ada disana cukup empati terhadap pengguna layanan". Pernyataan tersebut tidaklah berlebihan mengingat permohonan perijinan yang ia ajukan dapat selesai sebelum batas waktu yang tercantum dalam Standar Operasional Prosedur atau SOP yaitu 3 hari kerja tepatnya 2 hari kerja.

Harapan atas dipertahankannya kinerja BPT tidak hanya disampaikan oleh pengguna layanan perijinan, tetapi juga diungkapkan oleh masyarakat pengguna layanan non perijinan, seperti oleh Agustina Sulistyowati⁷⁴. Dalam wawancara dengan peneliti ia mengatakan "saya cukup puas dengan kinerja BPT dan saya berharap agar kinerjanya dipertahankan, bahkan waktu saya mengurus KTP tidak sampai dua (2) menit sudah jadi".

Kekhawatiran masyarakat pengguna layanan atas kinerja Badan Pelayanan Terpadu tersebut sangatlah wajar mengingat bahwa pada hakekatnya sebagai manusia pastilah tidak ada yang sempurna. Kekhawatiran ini juga peneliti temukan dalam wawancara dengan salah satu pengguna layanan perijinan dalam mengurus Ijin HO. Ia pernah mengurus Ijin HO pada tahun 2004 dan baru-baru ini juga ia mengurus Ijin HO tepatnya pada tahun 2009. Ia mengeluhkan adanya permintaan sumbangan yang mengatasnamakan Yayasan Wukirwati. Pengguna layanan tersebut adalah Liana Sari. Liana Sari⁷⁵ dalam wawancara dengan peneliti mengatakan bahwa "pengurusan Ijin HO tahun 2009 ini lebih mahal dari tahun sebelumnya. Saya harus mengeluarkan uang lebih di Kecamatan dengan dalih sebagai sumbangan Wukirwati yang nilainya variatif mulai dari Rp.1000,- sehingga jumlah yang harus saya keluarkan

⁷⁴ Wawancara dengan Agustina Sulistyowati pada hari Selasa tanggal 10 Maret 2009

⁷⁵ Wawancara dengan Liana Sari pada hari Senin tanggal 9 Maret 2009. ia mengurus Ijin HO untuk beberapa Rumah Toko yang dibangun untuk dijual.

mencapai lebih Rp 1.500.000,-, semua ada kwitansinya”, imbuhnya. Namun ia juga tidak menyangkal bahwa keberadaan BPT ini sangat berguna dan sangat membantu.

Temuan atas kurang puasan pengguna layanan terutama dengan adanya permintaan sumbangan ini kemudian peneliti konfirmasi kepada BPT Kabupaten Sragen sebagai penyedia layanan. Berdasarkan penjelasan Kepala Tata Usaha BPT Bapak Tugiyono⁷⁶ ia mengatakan bahwa Wukirwati adalah kepanjangan dari ”Sewu Mikir Sukowati”, maksudnya adalah dengan sumbangan pihak ketiga (SP3) tersebut diharapkan masyarakat sragen ikut serta memikirkan masyarakat kurang mampu lainnya. sumbangan Wukirwati adalah sumbangan dari masyarakat, oleh masyarakat dan untuk masyarakat yang nilainya minimal ”*sewu*” atau seribu rupiah. Dana tersebut diperuntukan bagi masyarakat yang mengalami musibah seperti kebakaran atau bencana alam yang lain. Menurutnya lembaga tersebut diperbolehkan karena sesuai dengan Permendagri Nomor 27 tahun 2007 tentang sumbangan pihak ketiga.

Terkait dengan kekhawatiran masyarakat atas penurunan kinerja BPT Kabupaten Sragen, maka dengan tegas Bupati Sragen bapak Untung Wiyono membantahnya. ”Masyarakat tidak perlu khawatir terhadap keberadaan dan kinerja BPT, yang kita bangun adalah sistem. Siapapun, dimanapun dan kapanpun sejauh sistem belum dirubah maka tidak akan ada yang berubah”, demikian penegasannya dalam wawancara dengan peneliti.

Berdasarkan penelitian ini maka teori tentang debirokratisasi sangat penting untuk dirumuskan. Hal ini agar konsep birokrasi ideal dapat dilaksanakan secara utuh sehingga tujuan dibentuknya birokrasi dapat tercapai. Ada beberapa faktor pendukung yang menjadi prasyarat terpenuhinya debirokratisasi agar dapat berjalan secara efektif dan efisien. Faktor tersebut antara lain adalah

⁷⁶ Wawancara dengan Kepala bagian tata Usaha BPT Kabupaten Sragen pada hari Selasa tanggal 10 Maret 2009.

1. Adanya *Political Will* yang kuat dari Kepala Daerah atau Kepala Pemerintahan
2. Adanya dukungan politik dari mitra kerja khususnya legislatif
3. Adanya dukungan dari masyarakat secara luas.

3.3. Dampak Debirokratisasi Pelayanan Publik

Sejak kebijakan debirokratisasi dalam hal pelayanan publik di Kabupaten Sragen dijalankan, berbagai reaksi muncul. Reaksi datang dari internal maupun eksternal Pemerintah Kabupaten Sragen itu sendiri. Dari internal misalnya masih adanya “keraguan” dari masing-masing lembaga teknis yang diambil kewenangannya untuk dilimpahkan kepada lembaga bentukan baru. Keraguan ini dapat dimaklumi mengingat bahwa lembaga teknis daerah yang baru dibentuk ini belum memiliki pengalaman. Untuk menepis anggapan tersebut maka Bupati meminta masing-masing lembaga teknis daerah yang lama untuk mendelegasikan beberapa stafnya untuk mengisi beberapa jabatan/pos yang ada di Badan Pelayanan Terpadu.

Seiring berjalannya waktu keraguan tersebut pupus karena koordinasi antara lembaga teknis daerah yang baru dibentuk dan yang lama dapat berjalan dengan baik. Hal ini dapat dibuktikan dengan adanya kebersamaan kedua lembaga teknis daerah dalam melakukan kunjungan lapangan atau survey lokasi yang akan mendapatkan izin. Kondisi ini dibenarkan oleh Bupati Sragen yang mengatakan bahwa pada awal berdirinya UPT ada keengganan dari masing-masing lembaga teknis daerah untuk memberikan kewenangannya⁷⁷. Akhirnya setelah mendapatkan penjelasan dan pengarahan dari Bupati maka keengganan tersebut hilang.

Setelah masalah internal dapat diatasi, keraguan muncul dari masyarakat yang selama ini merasa sulit untuk mendapatkan pelayanan. Berbagai program yang bertujuan untuk memberikan sosialisasi atas

⁷⁷ Wawancara dengan Bupati Sragen Bapak Untung Wiyono pada hari Jum'at tanggal 13 Februari 2009 di kantor Bupati Sragen.

komitmen Bupati tersebut dilakukan seperti pengurusan beberapa perijinan secara gratis hingga pemasangan baliho tentang tata cara, mekanisme, persyaratan, retribusi hingga waktu penyelesaian jenis layanan tertentu. Pemberian fasilitas internet gratis di halaman Kantor BPT juga menjadi upaya efektif dalam mensosialisasikan kebijakan baru dalam hal pelayanan publik tersebut.

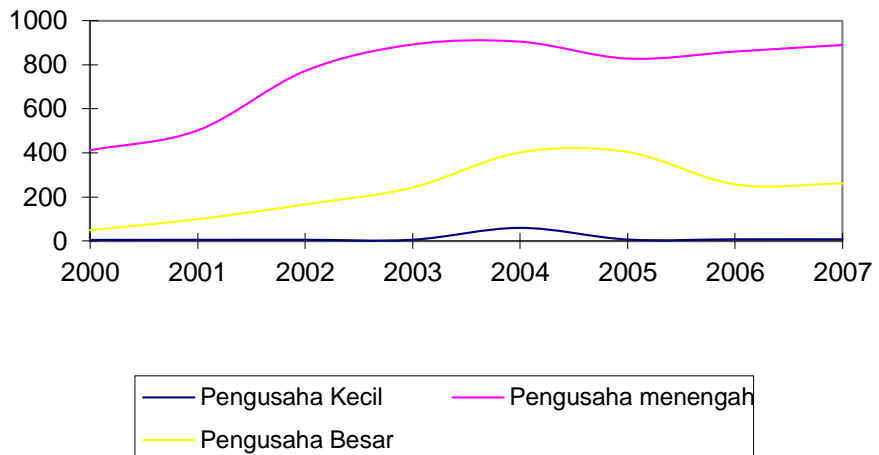
Sejak berdirinya lembaga teknis daerah baru dengan tugas utama memberikan berbagai jenis layanan perijinan dan non perijinan ini berbagai dampak positif diterima Kabupaten Sragen. Secara garis besar peneliti dapat simpulkan bahwa dampak tersebut dapat dilihat dari dua segi, pertama segi ekonomi dan kedua segi politik. Dilihat dari segi ekonomi, sragen telah berhasil menaikkan beberapa indikator ekonomi seperti: investasi yang meningkat drastis dari 592 Milyar pada tahun 2002 dan hingga tahun 2007 mencapai 1,3 trilyun. Adanya peningkatan potensi fiskal dari urutan 8 terbawah menjadi diatas rata-rata nasional. Peningkatan PDRB sebesar 57,46% dari tahun 2002 hingga tahun 2006 serta terjadi peningkatan Pendapatan Asli Daerah selama 7 tahun terakhir dari 8,8 milyar menjadi 88,3 milyar. Disamping peningkatan dalam beberapa variabel tersebut pertumbuhan ekonomi juga mengalami pertumbuhan secara berkala.

Secara detail dukungan dari pihak swasta atau pelaku usaha terhadap keberadaan BPT Kabupaten Sragen dapat dilihat dari beberapa data seperti dibawah ini.

1. Adanya peningkatan jumlah pengusaha yang mengurus perijinan. Kesadaran pengusaha dalam mengurus perijinan usaha merupakan dampak langsung dari penerapan pelayanan satu pintu melalui BPT Kabupaten Sragen. Dengan mudahnya persyaratan, prosedur dan kepastian biaya pengurusan serta tanggal penyelesaian perijinan membuat pengusaha berbondong-bondong mengurus perijinannya. Kesadaran masyarakat pelaku usaha ini juga ditunjang oleh keramahan, kecakapan dan pelayanan atau service yang cukup dari aparat yang ada di BPT. Standar minimum pelayanan tersebut dapat dengan mudah kita jumpai di brosur maupun website yang

disediakan secara Cuma-Cuma oleh BPT. Dengan kemudahan-kemudahan inilah maka masyarakat semakin sadar bahwa legalitas usaha yang ia lakukan menjadi hal yang penting. Berikut perkembangan masyarakat pelaku usaha dalam mengurus perijinan.

Grafik 3.1
Jumlah Pengusaha yang Mengurus Perijinan

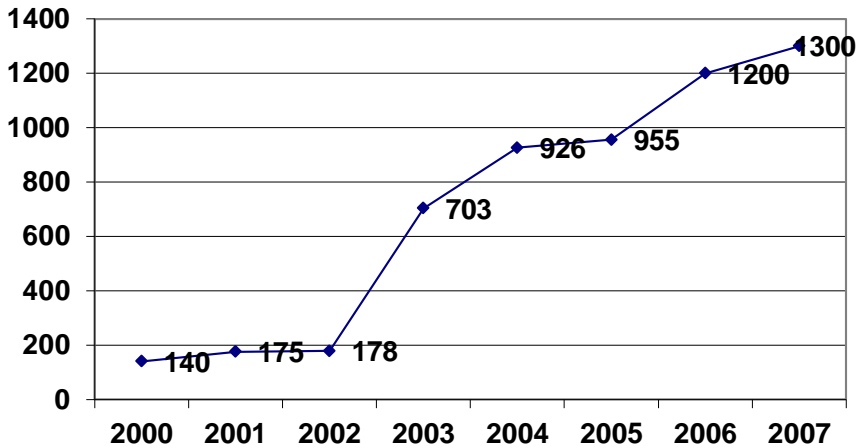


Sumber: Diolah dari <http://bpt.sragenkab.go.id/>

2. Peningkatan Investasi di Kabupaten Sragen. Peningkatan jumlah investasi ini tentu tidak terlepas dari kemudahan-kemudahan yang diberikan oleh Kabupaten Sragen terutama dalam hal perijinan. Dari tahun-ke tahun peningkatan investasi di kabupaten Sragen terus terjadi. Dari grafik ini akan terlihat jelas bahwa terdapat perbedaan peningkatan investasi yang tajam antara tahun sebelum dibentuknya lembaga teknis daerah yang khusus menangani masalah perijinan dengan tahun sesudah hadirnya lembaga tersebut. Peningkatan tersebut merupakan indikasi kuat terkait masalah beberapa hal terkait perijinan dalam dunia usaha khususnya dalam berinvestasi. Peningkatan investasi dalam dua tahun terakhir sebelum dibentuknya lembaga teknis yang menangani perijinan dalam kurun

waktu tidak lebih dari satu tahun dapat di lampauai. Ini sekali lagi menunjukkan betapa antusiasme dunia usaha sangat tinggi dalam merespon debirokratisasi yang dilakukan oleh Bupati Sragen.

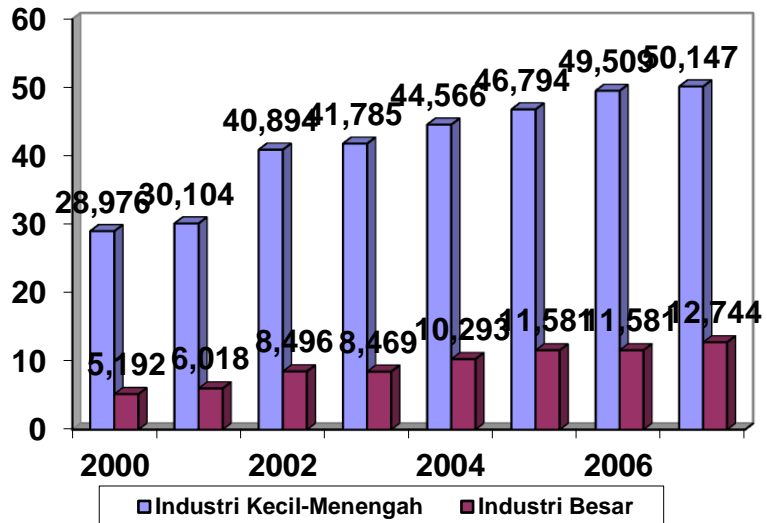
Grafik 3.2
Peningkatan Jumlah Investasi di Kabupaten Sragen (Milyar Rp)



Sumber: Diolah dari <http://bpt.sragenkab.go.id/>

3. Peningkatan jumlah penyerapan tenaga kerja. Peningkatan penyerapan jumlah tenaga kerja merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari peningkatan investasi. Hadirnya industri baik dalam skala kecil, menengah maupun besar dapat dipastikan akan menyerap tenaga kerja. Peningkatan jumlah tenaga kerja sebagai akibat peningkatan investasi yang ada di Kabupaten Sragen dapat dilihat dari grafik peningkatan penyerapan tenaga kerja berikut.

Grafik 3.3
Peningkatan Penyerapan Tenaga Kerja (orang).



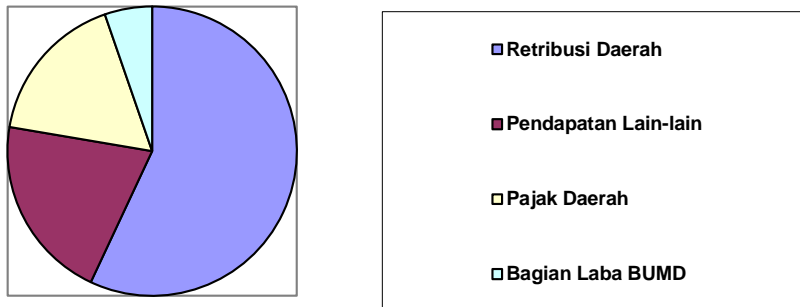
Sumber : Dinas Indakop & UKM Kabupaten Sragen tahun 2007

Melihat dari grafik tersebut akan tergambar dengan jelas bahwa memang telah terjadi peningkatan secara signifikan terhadap penyerapan tenaga kerja baik di industri kecil dan menengah maupun di sektor industri besar. Peningkatan jumlah penyerapan tenaga kerja ini berbanding lurus dengan peningkatan investasi yang ada di Sragen pasca debirokratisasi yang dilakukan oleh Bupati Sragen.

4. Penyumbang PAD terbesar. Seperti diketahui bahwa komponen pembentuk PAD ada empat komponen yaitu Pajak Daerah, Retribusi Daerah, bagian Laba BUMD/Hasil Pengelolaan Kekayaan Daerah dan lain-lain pendapatan yang sah. Pada tahun 2006 retribusi daerah memberikan kontribusi terbesar dalam pembentukan PAD sebesar 56,97% diikuti lain-lain pendapatan sebesar 20,70%, pajak daerah

sebesar 17,03% dan bagian laba BUMD/Hasil Pengelolaan Kekayaan Daerah memberikan kontribusi paling sedikit yakni berjumlah 5,30%. Besaran jumlah retribusi daerah terhadap PAD dapat dilihat dalam grafik berikut.

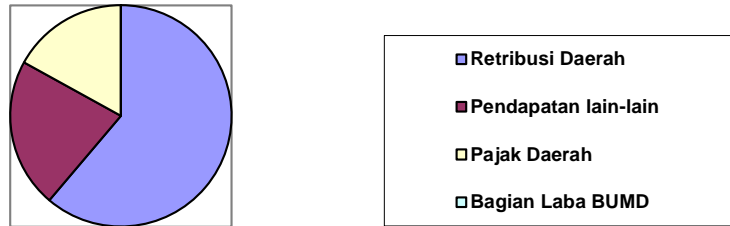
Grafik 3.4
Retribusi Daerah terhadap Pendapatan Asli Daerah tahun 2006



Sumber : BPKD Kabupaten Sragen 2008

Sedangkan pada tahun 2007 kontribusi terbesar adalah Retribusi daerah sebesar 57,74% diikuti oleh lain-lain PAD yang sah (lain-lain pendapatan) sebesar 20,60%, Pajak Daerah 16,02%, serta Hasil Pengelolaan Kekayaan Daerah yang dipisahkan atau bagian laba BUMD sebesar 5,64%. Selain peningkatan jumlah investasi dan peningkatan jumlah penyerapan tenaga kerja, retribusi daerah dari hadirnya BPT cukup tinggi. Ini menjadi bukti kesekian kali bahwa nilai positif dari hadirnya BPT juga sebagai penyumbang terbesar PAD.

Grafik 3.5
Retribusi Daerah terhadap Pendapatan Asli Daerah Tahun 2007



Sumber : BPKD Kabupaten Sragen 2008

5. Peningkatan Pendapatan Per kapita Penduduk Kabupaten Sragen. Peningkatan jumlah investasi yang masuk serta penyerapan tenaga kerja ternyata juga berbading lurus dengan peningkatan Pendapatan per Kapita atas dasar harga berlaku atau adhb. Hal ini akan melengkapi bukti bahwa debirokratisasi pelayanan publik akan mampu memberikan dampak positif dari berbagai segi. Peningkatan tersebut dapat dilihat dari grafik berikut;

Tabel 3.4.
Peningkatan Pendapatan perkapita atas dasar harga berlaku (adhb)

No	Pendapatan Per Kapita	Tahun
1	1.915.755,96	2001
2	2.105.156,40	2002
3	2.468.234,96	2003
4	2.584.378,29	2004
5	2.710.505,85	2005
6	2.836.602,94	2006
7	2.982.978,18	2007

Sumber: Kantor Pariwisata, Investasi & Promosi tahun 2008

Selain dampak ekonomi tersebut diatas, keberadaan BPT juga memberikan dampak politik. Dampak politik tersebut dapat

dilihat dari persepsi Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Propinsi terhadap Pemerintah Kabupaten Sragen. Pengakuan Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Propinsi Jawa Tengah yang telah memberikan penghargaan terhadap Kabupaten Sragen adalah bukti yang tidak terbantahkan.

Sedangkan dampak politik lain yang dapat kita lihat adalah adanya pencitraan yang positif terhadap Kabupaten Sragen. Secara tidak langsung Sragen telah berhasil melakukan politik pencitraan atau *politis of image* baik terhadap dalam negeri maupun luar negeri.

Politik pencitraan atau *politics of image* telah dapat diraih oleh Pemerintah Kabupaten Sragen. Pemahaman masyarakat tentang transparansi dalam pengelolaan suatu pemerintahan sangatlah penting. Dukungan publik terhadap pengelolaan pemerintahan daerah sudah tidak mungkin untuk dinafikan, hal ini untuk menjaga dan mendukung stabilitas. Ketidakpercayaan terhadap pengelolaan pemerintahan daerah akan berakibat pada menurunnya legitimasi yang pada gilirannya akan berakibat pada pergantian kepemimpinan dan pada titik tertentu bisa mengakibatkan terjadinya kudeta kekuasaan seperti yang terjadi di Kabupaten Bengkalis, Riau. Namun pemberian informasi yang tepat dan didasarkan pada fakta dan realita yang tepat dalam artian memang sesuai dengan kebutuhan masyarakat akan menambah dukungan publik terhadap pemerintah.

Pemberian informasi yang tepat dengan pesan-pesan yang tepat akan memperkuat legitimasi atas kepemimpinan seseorang. Bupati Sragen Bapak Untung Wiyono melalui kebijakan debirokratisasi dalam pelayanan publik telah berhasil melakukan politik pencitraan (*politics of image*) untuk mendapat dukungan yang luas dari masyarakat. Keberhasilan Kabupaten Sragen dalam mendapatkan berbagai penghargaan dari Pemerintah Pusat maupun swasta baik dalam maupun luar negeri adalah sesuatu yang tidak bisa dipungkiri.

Debirokratisasi Upaya Meningkatkan Kesejahteraan

Selain berbagai dukungan tersebut diatas, Untung juga mendapat dukungan dalam Pemilihan Umum sebagai proses mendapatkan legitimasi. Hal ini terbukti pada PEMILU 2004 dimana PDI-P sebagai partai politik yang menghantarkanya menjadi Bupati mendapat tambahan kursi di DPRD. Dukungan lain juga dapat kita lihat dalam PILKADA atau Pemilihan Kepala Daerah yang pertama kali dilakukan di Kabupaten Sragen tahun 2006. dalam PILKADA tersebut Untung Wiyono mendapat dukungan 87,3% suara sah menggungguli pasangan lainnya. Demikian juga dukungan masyarakat terhadap Untung juga terlihat manakala Untung diterpa isu "Ijazah Palsu" yang berakibat pada penundaan pelantikan sebagai Bupati untuk periode kedua namun masyarakat tidak terpengaruh dan terprovokasi oleh isu tersebut.

BAB IV

ANALISIS DEBIROKRATISASI PELAYANAN PUBLIK

4.1. Debirokratisasi

Pada hakekatnya birokrasi dibentuk adalah untuk mengorganisir secara teratur suatu pekerjaan yang harus dilakukan oleh banyak orang. Pembentukan Birokrasi diharapkan mampu menyederhanakan pekerjaan yang seharusnya dilakukan oleh banyak orang sehingga akan tercipta efisiensi dan efektifitas. Berbagai ragamnya kebutuhan manusia dari lahir hingga meninggal mengharuskan keterlibatan banyak orang. Dengan adanya birokrasi maka hal-hal yang demikian dapat disederhanakan baik dalam hal jumlah orang yang terlibat maupun mekanisme yang harus ditempuh.

Seiring dengan perjalanan birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dari waktu ke waktu, birokrasi mengalami dinamisasi. Dinamisasi tersebut dimungkinkan oleh dua hal, pertama dinamika yang ada di internal dan yang kedua dinamika yang terjadi di eksternal birokrasi. Salah satu contoh dinamika yang terjadi diinternal misalnya seperti otoritas yang hanya dimiliki oleh lembaga atau struktur yang bernama birokrasi. Birokrasi memiliki otoritas penuh atas beberapa layanan yang menjadi kebutuhan dasar masyarakat seperti halnya perijinan. Dari otoritas penuh tersebut kemudian birokrasi memonopoli beberapa layanan sehingga mau tidak mau masyarakat harus mengikuti aturan dan mekanisme yang ada dan yang ditetapkan oleh birokrasi itu sendiri. Dengan hak monopoli yang dimiliki oleh birokrasi, maka loyalitas pegawai birokrasi terhadap pimpinan menjadi hal yang lebih utama dibandingkan dengan loyalitas terhadap masyarakat yang harus dilayani. Implikasi dari sikap demikian tersebut tentunya akan lebih banyak mengarah kepada hal-hal yang bersifat

negatif seperti munculnya slogan-slogan “ABS atau Asal Bapak Senang” dan lain sebagainya.

Pertumbuhan jumlah penduduk yang meningkat tajam dari tahun ke tahun berimplikasi kepada meningkatnya jumlah layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Peningkatan kebutuhan layanan masyarakat yang semakin tinggi tersebut dapat diperoleh dengan cepat. Beragam bentuk layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat ternyata tidak sebanding dengan peningkatan kinerja oleh birokrasi yang ada sehingga ada kesan “kalau bisa dipersulit kenapa dipermudah” yang pada gilirannya akan menimbulkan persaingan antar masyarakat pengguna layanan itu sendiri. Dengan kondisi demikian maka dapat dipastikan bahwa masyarakat pengguna layanan akan menggunakan berbagai cara untuk mendapatkan layanan yang mereka harapkan. Kondisi demikianlah yang akhirnya secara eksternal dapat mempengaruhi tujuan utama dibentuknya birokrasi. Lebih buruk lagi kondisi ini menjadikan sebagian pengelola pelayanan khususnya birokrasi akan memanfaatkan untuk mengambil keuntungan pribadi, dan cenderung mempersulit prosedur pelayanannya. Akibat permasalahan tersebut, citra buruk pada pengelolaan pelayanan publik masih melekat sampai saat ini sehingga tidak ada kepercayaan masyarakat pada pengelola pelayanan.

Realitas tersebut hampir terjadi di pelosok negeri Indonesia khususnya sehingga World Bank menempatkan Indonesia menjadi negara yang masuk kategori buruk dalam memberikan pelayanan publik. Regulasi demi regulasi telah dikeluarkan oleh Pemerintah dalam upaya memperbaiki kinerja Birokrasi, mulai dari membuka secara luas proses rekrutmen pegawai negeri hingga menaikkan gaji pegawai negeri yang katanya menjadi kendala dalam menggenjot kinerja mereka. Tidak hanya sampai disitu perubahan atau revisi demi revisi terus dilakukan oleh Pemerintah bersama DPR guna meningkatkan dan mendekatkan pelayanan dan masyarakat sebagai orang yang dilayani seperti revisi Undang-undang Otonomi Daerah. Kebijakan dengan mengeluarkan regulasi atau produk hukum tersebut ternyata secara keseluruhan belum mampu mendorong peningkatan kinerja birokrasi dalam memberikan pelayanan.

Salah satu daerah yang berupaya untuk meningkatkan kinerja birokrasi agar dapat memberikan pelayanan publik yang prima adalah Kabupaten Sragen. Kabupaten Sragen merupakan daerah otonom yang ada di Propinsi Jawa Tengah. Kabupaten Sragen menjadi sorotan publik bukan hanya publik Indonesia tetapi publik dunia dikarenakan Sragen telah berulang kali mendapat penghargaan atas Pelayanan Publik. Yang lebih mencengangkan lagi bahwa penghargaan tersebut bukan hanya penghargaan yang berasal dari pemerintah, tetapi penghargaan tersebut berasal dari swasta. Instansi swasta yang terbiasa dengan sikap profesional dalam hal pelayanan turut mengakui hingga bahkan memberikan penghargaan atas kinerja birokrasi di Sragen khususnya layanan yang diberikan oleh Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Sragen.

Keberhasilan Pemerintah Kabupaten Sragen dalam melakukan inovasi ini merupakan bentuk debirokratisasi. Debirokratisasi dapat dilihat dari kriteria sebagai berikut;

1. Penyederhanaan struktur organisasi pemerintah daerah.
2. Penyederhanaan tahapan pelayanan.
3. Adanya jaminan waktu penyelesaian pelayanan
4. Adanya keterbukaan biaya atas jasa pelayanan
5. Tersedianya ruang pengaduan

Penyederhanaan struktur organisasi merupakan bagian dari proses debirokratisasi atau penataan ulang birokrasi sebagai Perangkat Daerah. Penyederhanaan strukturperangkat daerah bukan hanya semata-mata mengurangi struktur yang ada tetapi lebih pada menata bagaimana struktur yang ada dimaksimalkan. Sebelum hadirnya Badan Pelayanan Terpadu, segala produk pelayanan perijinan dahulunya ada pada lembaga teknis daerah masing-masing, kini produk-produk layanan tersebut dipusatkan dalam satu lembaga teknis daerah yang disebut BPT tersebut.

Guna memudahkan dalam berkoordinasi dengan lembaga teknis daerah yang memiliki kewenangan dalam memberikan layanan yang selanjutnya dilimpahkan kepada BPT, maka penempatan personil masing-masing lembaga teknis daerah di BPT adalah langkah yang tepat. Hal ini

dikarenakan dua hal, pertama secara teknis mereka atau personil yang ditempatkan di BPT tersebut sudah berpengalaman sehingga diharapkan akan memperlancar proses layanan kepada masyarakat. Kedua, secara tidak langsung lembaga teknis daerah tersebut telah memberikan dukungannya atar pembentukan BPT tersebut. Terkait jumlah personil yang ada di BPT, maka berdasarkan PERDA nomor 4 tahun 2006 jumlah personil BPT sebanyak 41 orang. Dengan jumlah yang sedemikian mereka ditempatkan pada pos-pos yang terkait langsung dengan produk-produk layanan.

Penyederhanaan tahapan atau mekanisme layanan merupakan langkah nyata dalam proses debirokratisasi. Semenjak hadirnya BPT di Kabupaten Sragen khususnya keluhan-keluhan masyarakat terkait masalah pelayanan yang dilakukan birokrasi sedikit demi sedikit mulai pupus. Slogan-slogan yang sering kita dengar di masyarakat akibat perilaku oknum birokrat seperti “kalau bisa dipersulit kenapa dipermudah” atau “kalau bisa diperlambat kenapa dipermudah” tidak lagi kita jumpai khususnya yang terkait masalah perijinan dan non perijinan yang dikelola oleh BPT.

Jika kita melihat dari alur pelayanan yang diberikan oleh BPT, maka kesederhanaan dapat kita saksikan disana. Secara umum seorang pemohon cukup melakukan pengajuan berkas permohonan melalui loket pelayanan, kemudian petugas BPT melakukan pemeriksaan baik administrasi maupun lapangan kemudian diproses untuk menentukan besaran biaya dan selanjutnya pemohon akan dihubungi petugas BPT untuk mengambil berkas yang dimaksud dengan terlebih dahulu membayar biaya admnistrasi.

Indikator selanjutnya dalam proses debirokratisasi adalah adanya jaminan waktu penyelesaian pelayanan. Jaminan atas waktu penyelesaian pelayanan menjadi penting mengingat selama ini dalam proses pengajuan pelayanan baik pelayanan perijinan maupun non perijinan tidak ada batasan waktu sehingga masyarakat pengguna layanan harus berulang kali mengecek sejauhmana *progress report* dari pelayanan yang diharapkan.

Indikator berikutnya yang dapat ditemukan dalam proses debirokratisasi di Sragen adalah adanya keterbukaan biaya atas jasa layanan. Ini penting kiranya untuk dijadikan indikator terkait proses debirokratisasi mengingat selama ini masyarakat sering mengeluhkan adanya biaya-biaya tak terduga atau biaya “siluman”. Dengan adanya keterbukaan masalah biaya ini maka diharapkan masyarakat dapat melakukan pengawasan agar tidak terjadi pungutan liar atau pungli yang dilakukan oleh oknum birokrat.

Indikator terakhir dari proses debirokratisasi adalah tersedianya ruang untuk pengaduan atas layanan yang diberikan oleh birokrasi. Ruang pengaduan yang sifatnya terbuka bagi masyarakat umum ini penting kiranya agar masyarakat bisa terlibat secara langsung dalam memberikan pengawasan terhadap kualitas layanan. Selama ini ruang pengaduan yang ada secara umum di Indonesia bersifat formalitas, artinya walaupun ada ruang pengaduan tersebut boleh dikatakan sangat jarang untuk ditindak lanuti. Ruang pengaduan hanya dijadikan alasan yang sifatnya klise bahwa suatu instansi pemerintah baik daerah maupun pusat agar terlihat demokratis dan terbuka. Khusus di Pemerintah Daerah Kabupaten Sragen melalui BPT, menyediakan ruang pengaduan yang bisa diakses baik secara langsung maupun secara tidak langsung oleh masyarakat pengguna jasa layanan BPT. Secara langsung masyarakat bisa datang ke petugas yang khusus memberikan layanan pengaduan sehingga pada saat yang sama masyarakat pengguna layanan yang tidak puas terhadap jasa layanan dapat mengadukan atau meng-komplain mekanisme, biaya dan waktu penyelesaian dari produk layanan yang diberikan oleh BPT tersebut. Secara tidak langsung masyarakat bisa mengadukan terkait hal-hal tersebut melalui pos dan e-mail serta jaringan telepon yang memang disediakan khusus untuk menangani pengaduan.

Melihat beberapa indikator terkait perubahan dalam paradigma di tubuh birokrasi tersebut diatas pastilah kita merasakan sesuatu hal yang baru dan selama ini jarang bahkan mungkin belum pernah kita temukan dalam tubuh birokrasi. Ketidak laziman atau ketidak biasaan Pemerintah Daerah Kabupaten Sragen dalam melakukan debirokratisasi dengan

membentuk Badan Pelayanan Terpadu tidak terlepas dari faktor-faktor pendukung berikut;

1. Adanya *Political Will* dari Kepala Daerah
2. Adanya dukungan politik yang kuat
3. Adanya dukungan dari penerima manfaat

Kemauan Politik atau *political will* dari seorang pemimpin menjadi kunci utama dalam melakukan perubahan. Kemauan seorang pemimpin akan menjadi inspirasi bagi staf dibawahnya untuk melakukan apa yang menjadi kehendak seorang pemimpin tersebut. Pengalaman pribadi Bupati Sragen selama ia menggeluti dunia bisnis yang tentunya sering bersinggungan dengan birokrasi menjadi pengalaman berharga untuk dijadikan langkah awal melakukan perubahan yang lebih baik. Berawal dari pengalamanlah seseorang akan menemukan konsep yang menjadi *best practise* bagi terwujudnya perbaikan dalam tataran praktik.

Faktor pendukung utama lainnya adalah adanya dukungan politik baik dari partai politik secara kelembagaan baik melalui perwakilan yang ada di legislatif akan sangat membantu seorang kepala daerah dalam mewujudkan *political will* tersebut. Dukungan partai politik melalui perwakilannya di DPRD terhadap Bupati Sragen dalam melakukan debirokratisasi dapat kita lihat melalui surat Ketua DPRD Kabupaten Sragen nomor 170/288/15/2002 tertanggal 27 September 2002 tentang Persetujuan Operasional UPT Kabupaten Sragen. Surat dukungan dari DPRD ini tepat empat (4) bulan sejak terbitnya Surat keputusan Bupati tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Terpadu Kabupaten Sragen tertanggal 24 Mei 2002.

Dalam perjalanannya Unit Pelayanan Terpadu Kabupaten Sragen ini mendapat sedikit rintangan. Hal ini disebabkan adanya larangan dari Pemerintah Pusat terkait kelembagaan di Pemerintahan Daerah. Pemerintah Pusat mengeluarkan PP Nomor 8 tahun 2003 yang mengatakan bahwa pemerintah baik pusat maupun daerah tidak mengenal satuan kerja bernama unit.

Untuk menunjukkan dukungan sekaligus komitmen terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, maka Bupati Sragen bersama DPRD Kabupaten Sragen membahas dan mengesahkan Peraturan Daerah tentang perubahan nama Unit Pelayanan Terpadu menjadi Kantor Pelayanan Terpadu pada tahun yang sama yaitu tahun 2003. Perubahan nama tersebut tertuang dalam PERDA Nomor 15 tahun 2003 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Lembaga Teknis Daerah.

Seiring dengan peningkatan kebutuhan layanan masyarakat dan sekaligus untuk meningkatkan kualitas layanan, maka DPRD Kabupaten Sragen bersama-sama Pemerintah Daerah melakukan revisi terhadap PERDA nomor 15 tahun 2003 tersebut dengan mengesahkan PERDA nomor 4 tahun 2006 tentang Susunan Organisasi Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Sragen.

Dalam PERDA tersebut status KPT ditingkatkan menjadi BPT atau Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Sragen. Seiring dengan peningkatan status tersebut, maka tugas dan kewenangan BPT juga meningkat. Peningkatan kewenangan tersebut tertuang dalam Surat Keputusan Bupati Sragen Nomor 14 tahun 2007 tentang Pelimpahan sebagaimana kewenangan kepada Kepala Badan Pelayanan Terpadu. Hingga kini kewenangan yang dimiliki oleh BPT sebanyak 67 jenis layanan yang meliputi layanan perijinan maupun layanan non perijinan dari sebelumnya yang berjumlah 17 Jenis layanan.

Selain mendapat dukungan dari legislatif atau DPRD, dukungan atas berdirinya BPT ini juga berasal dari masyarakat pengguna layanan itu sendiri. Dukungan dari masyarakat pengguna layanan ini dapat dilihat dari beberapa indikator berikut;

1. Adanya peningkatan investasi di Kabupaten Sragen
2. Meningkatnya jumlah pengusaha yang mengurus perijinan

Peningkatan jumlah investor yang menanamkan investasinya di Sragen adalah bukti nyata dukungan dunia usaha atas kebijakan Bupati dalam melakukan debirokratisasi khususnya dalam menangani investor. Kemudahan demi kemudahan yang diberikan Kabupaten Sragen dalam

mengurus perijinan misalnya menjadi salah satu alasan investor untuk menanamkan investasi di Kabupaten Sragen.

Selain dapat dilihat dari sisi ekonomis dukungan masyarakat pengguna layanan juga dapat dilihat dari sisi politis. Hal ini terbukti dengan terpilihnya Bapak Untung Wiyono dan Bapak Agus Fathurahman dalam PILKADA atau Pemilihan Kepala Daerah secara langsung yang dilaksanakan pada tahun 2006. Dalam PILKADA pertama Kabupaten Sragen tahun 2006 tersebut Bupati *Incumben* Bapak Untung Wiyono yang berpasangan dengan Bapak Agus Fathurahman terpilih untuk yang kedua kalinya dengan mendapat suara sah sebanyak 87,3% mengungguli pasangan calon Bupati dan Wakil Bupati lainnya.

4.2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik pada hakekatnya adalah suatu kebutuhan dasar masyarakat secara luas yang harus diberikan oleh birokrasi yang ada. Birokrasi merupakan aparatur Negara yang bertugas untuk melayani masyarakat. Hal ini diatur dalam UUD 1945 bahwa Negara bertanggungjawab untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Mewujudkan kesejahteraan masyarakat merupakan tugas negara yang memerlukan peranserta aktif seluruh lapisan masyarakat, mulai dari aparatur negara yaitu birokrasi, dunia usaha dan masyarakat itu sendiri. Pelayanan publik merupakan manifestasi bentuk riil dari amanah dalam UUD tersebut. Anamah tersebut kemudian dituangkan dalam Undang-undang Otonomi Daerah yang salah satu tujuannya adalah meningkatkan kualitas pelayanan publik. Oleh sebab itu pelayanan publik haruslah memberikan akses yang seluas-luasnya kepada masyarakat untuk berpartisipasi, mengajukan sejumlah masukan, keluhan dan keberatan kepada instansi pemerintah atau birokrasi yang menjalankannya.

Otonomi daerah yang menjadi pilihan atas tuntutan reformasi tidak selamanya menjadi momok yang menakutkan karena di beberapa hasil akhir penelitian disimpulkan bahwa Otonomi Daerah adalah ajang untuk membagi “kue kekuasaan” dan sekaligus mencetak “raja-raja kecil”

daerah. Namun dengan ditemukannya Sragen sebagai salah satu daerah yang berhasil meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah bukti bahwa sejatinya setiap daerah mampu mewujudkan tujuan Otonomi Daerah. Otonomi Daerah memberi kesempatan kepada daerah untuk mengelola dan sekaligus memberdayakan potensi yang ada secara maksimal. Kabupaten maupun Kota sebagai ujung tombak Otonomi Daerah memiliki kewenangan yang penuh untuk dapat mengeksplorasi potensi yang dimiliki. Dengan melakukan inovasi sesuai dengan prakarsa sendiri maka diyakini Kabupaten maupun Kota di Indonesia mampu mewujudkan tujuan Otonomi Daerah seperti Kabupaten Sragen.

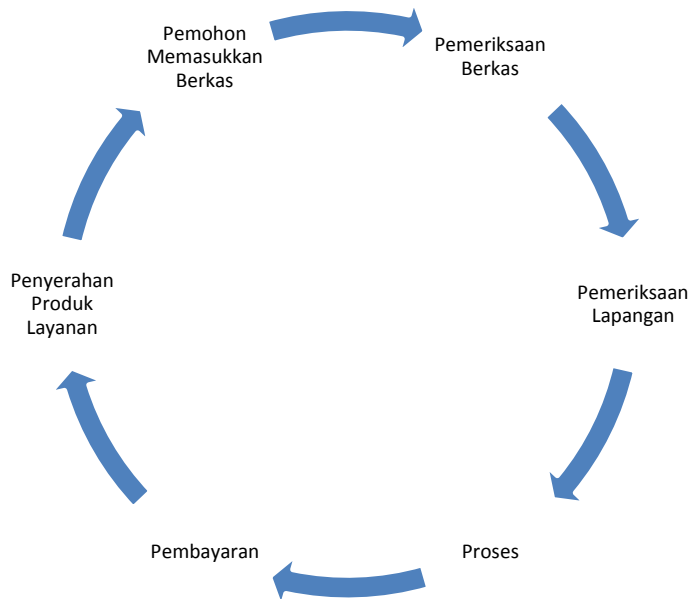
Perubahan paradigma atau cara pandang baru terhadap pengelolaan manajemen pemerintahan daerah menjadi kunci keberhasilan dalam melakukan debirokratisasi. Paradigma baru birokrasi dalam menghadapi pasar bebas juga disinyalir mampu merubah perilaku birokrasi itu sendiri. Perubahan perilaku birokrasi juga harus diiringi dengan deregulasi atau pembuatan aturan-aturan yang lebih jelas mengenai bagaimana tatacara melayani masyarakat. Paradigma lama seperti “kenapa harus capek-capek, begini aja toh dapat gaji juga atau kalau bisa dipersulit kenapa dipermudah” harus segera diakhiri, dibuang jauh-jauh dan mengubur dalam-dalam paradigma tersebut. Birokrat digaji bukan untuk dilayani melainkan untuk melayani, oleh karena itu dengan hadirnya lembaga baru yang memiliki semangat atau spirit seperti BPT Kabupaten Sragen bisa dijadikan shock therapy bagi lembaga-lembaga pemerintah daerah yang untuk memacu semangat dan kreatifitas dalam melayani masyarakat.

Secara teoritis ada beberapa kriteria yang terkait masalah kualitas layanan atau pelayanan prima. Berdasarkan Surat Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003 ada sebelas (11) prinsip dalam mewujudkan pelayanan prima, diantaranya adalah; kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggungjawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan serta kenyamanan. Prinsip-prinsip tersebut secara garis besar sudah dipahami oleh Pemerintah kabupaten Sragen yang kemudian dituangkan dalam Peraturan Daerah nomor 9 tahun 2006. dalam PERDA tersebut tercantum

beberapa prinsip dalam hal pelayanan publik diantaranya adalah; kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggungjawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan kesopanan dan keramahan serta kenyamanan.

Prinsip Kesederhanaan, maksudnya adalah bahwa kesederhanaan dalam memberikan pelayanan publik harus dapat dilihat dari mekanisme prosedur pelayanan. Mekanisme prosedur pelayanan publik di BPT Kabupaten Sragen diupayakan semaksimal mungkin tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan. Prinsip ini dapat dilihat dari diagram dibawah.

Diagram 4.1
Prosedur Layanan Publik di BPT Kabupaten Sragen



Sumber: Dokumentasi Pribadi

Prinsip yang *kedua* adanya Kejelasan. Kejelasan dalam hal pelayanan publik dalam perda ini menyangkut tiga hal diantaranya; (a) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik. Kejelasan tentang persyaratan apa yang harus dilengkapi oleh pemohon atau pengguna layanan menjadi sangat penting agar pemohon dapat melengkapi persyaratan sebelum ia mengajukan permohonan. (b) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik. Dengan adanya kejelasan tentang siapa pejabat yang akan menangani permohonan pengguna layanan akan mempermudah masyarakat untuk berurusan. (c) Kejelasan Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran. Kejelasan atas besaran biaya yang harus dikeluarkan oleh pemohon atau pengguna layanan akan menghindarkan dari apa yang kita kenal dengan “pungutan liar atau PUNGLI”. Pungutan liar menjadi momok yang menakutkan selama ini dikalangan dunia usaha. Hal ini sangat berdasar mengingat bahwa besaran pungutan liar tidak bisa diprediksi sebelumnya atau *unpridictable*. Namun dengan adanya kejelasan atas besaran biaya yang harus dikeluarkan maka diyakini pungutan liar tidak akan terjadi.

Prinsip yang *ketiga* adalah Kepastian Waktu. Setiap pelaksanaan pelayanan publik harus dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan, dengan memperhatikan aspek efisiensi pemanfaatan waktu. Selama ini waktu penyelesaian permohonan yang dilakukan oleh masyarakat relatif tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh pemberi layanan atau birokrasi. Bagi masyarakat yang “rajin” menanyakan atau “mengunjungi” pejabat si pemberi layanan maka dapat dipastikan prosesnya akan lebih cepat dibandingkan dengan masyarakat yang “malas” mengunjungi. Dengan adanya kepastian waktu penyelesaian maka biaya-biaya tak terduga seperti transportasi dapat dihapuskan. Bahkan menurut pengakuan beberapa responden yang menjadi nara sumber dalam penelitian ini mengaku bahwa dirinya dihubungi oleh petugas BPT sebelum batas waktu yang telah dicantumkan dalam pembuatan produk layanan tertentu.

Prinsip *Keempat* adalah akurasi. Akurasi dalam memberikan produk pelayanan publik harus dipastikan diterima dengan benar, tepat, dan cepat. Proses dan produk pelayanan publik harus memperhatikan aspek nilai tambah bagi pengguna pelayanan publik.

Kelima, Keamanan. Keamanan baik dalam proses dan produk pelayanan publik harus mampu memberikan rasa aman kepada konsumen sekaligus memberikan kepastian hukum. Keamanan terutama dalam kepastian hukum menjadi hal penting mengingat bahwa dengan layanan produk tertentu maka masyarakat tidak akan khawatir akan timbulnya masalah hukum atau sengketa dikemudian hari.

Keenam, Tanggung Jawab. Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk harus bertanggung jawab secara penuh atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Keluhan yang disampaikan oleh masyarakat selama ini seringkali dibiarkan begitu saja tanpa adanya penyelesaian atas keluhan tersebut. Kotak pengaduan dan sebagainya seringkali dijadikan *lips service* bagi pejabat tertentu agar mendapat simpati dari masyarakat. Dengan adanya penegasan dan pembagian tanggungjawab atas keluhan atau pengaduan ini diyakini akan timbul *trust* atau kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi yang ada.

Ke tujuh, Kelengkapan Sarana dan Prasarana. Ketersediaan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika) menjadi alat pendukung bagi kualitas layanan. Pengguna layanan seringkali mengeluh dengan minimnya sarana dan prasarana yang ada di instansi pemerintah. Keluhan ini akan pupus dengan sendirinya manakala kita masuk kantor BPT Kabupaten Sragen. Selain ruang yang nyaman dan bersih kita juga sudah disediakan dengan ruang tunggu yang dilengkapi dengan pendingin udara atau AC, televisi serta fasilitas internet. Fasilitas internet dapat digunakan dengan cuma-cuma baik dengan laptop pribadi, HP maupun komputer yang memang disediakan untuk masyarakat pengguna layanan sehingga dengan fasilitas tersebut masyarakat yang menggunakan jasa layanan BPT tidak merasa jenuh dalam menunggu.

Kedelapan, Kemudahan Akses atau ketersediaan akses. Pemilihan tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika merupakan suatu upaya untuk memberikan rasa puas kepada masyarakat pengguna layanan. Alasan itulah yang kemudian meninspirasi BPT Kabupaten Sragen untuk berkantor di sebelah Kantor Bupati Sragen yang lokasi sangat mudah dijangkau.

Kesembilan, Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan. Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, memberikan pelayanan dengan ikhlas, serta menunjukkan sikap empati terhadap kepentingan pengguna pelayanan. Tuntutan tersebut tentunya tidak mudah untuk dilaksanakan mengingat bahwa paradigma yang melekat di pikiran birokrat selama ini adalah dilayani bukan melayani. Oleh sebab itu merubah *mid set* birokrat adalah kunci utama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kesepuluh kenyamanan. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan tentunya harus ditunjang oleh lingkungan pelayanan yang tertib, teratur, ketersediaan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain. Fasilitas-fasilitas tersebut sejauh pengamatan atau *observasi* peneliti selama dilapangan terjaga dengan baik.

Prinsip-prinsip dasar terkait layanan yang diberikan oleh Kabupaten Sragen melalui BPT tersebut secara garis besar berdasarkan pengakuan responden yang sempat diwawancara oleh peneliti hampir keseluruhan mengaku puas. Kepuasan masyarakat yang menjadi sampel dalam penelitian ini didasarkan atas data-data dan fakta selama penelitian dilapangan.

4.3. Dampak Debirokratisasi Pelayanan Publik

Setiap kebijakan yang dilakukan oleh Kepala Daerah dapat dipastikan akan memiliki dampak baik yang bersifat negatif maupun yang bersifat positif. Demikian halnya kebijakan yang dilakukan oleh Bupati Sragen Bapak Untung Wiyono selama menjabat Bupati Sragen dari tahun 2001 hingga sekarang. Kebijakan yang paling menarik perhatian publik adalah keberaniannya dalam melakukan penataan ulang birokrasi atau yang biasa disebut inovasi birokrasi dan dalam bahasa peneliti adalah debirokratisasi. Kebijakan ini menjadi perhatian publik bukan hanya oleh pemerintah tetapi juga mendapat perhatian serius dari instansi swasta dan bahkan masyarakat luar negeri.

Keberanian Bupati Sragen melakukan debirokratisasi dan deregulasi dalam menata dan merubah *mind set* pengelolaan pemerintahan daerah dapat kita lihat dari beberapa langkah berikut. Pertama ia melakukan debirokratisasi dengan membentuk lembaga baru bernama Badan Pelayanan Terpadu yang akan bertugas memberikan pelayanan baik pelayanan administratif, barang dan jasa. Disamping keberaniannya melakukan debirokratisasi ia juga berani melakukan deregulasi dengan menarik sebagian kewenangan yang dimiliki oleh instansi teknis tertentu untuk selanjutnya dilimpahkan kepada BPT.

Dengan keberaniannya mencabut dan sekaligus melimpahkan sebagian kewenangan kepada lembaga teknis daerah baru tersebut maka secara tidak langsung ia telah melakukan inovasi atas prakarsa sendiri dalam mengimplementasikan semangat otonomi daerah. Dengan menarik dan menempatkan sebagian kewenangan terutama jenis layanan baik perijinan maupun non perijinan pada satu tempat bernama Badan Pelayanan Terpadu, oleh publik dianggap menjadi terobosan dalam melakukan debirokratisasi. Proses panjang dan berliku yang dilakukan Bupati Sragen dalam pembentukan Lembaga Teknis Daerah yang baru ini telah mampu mendatangkan *multiplayer* efek yang cukup signifikan.

Seperti yang telah dikemukakan dalam bab sebelumnya, bahwa ada beberapa dampak terkait debirokratisasi yang dapat dilihat dalam segi

ekonomi seperti adanya peningkatan nilai investasi yang cukup drastis. Pada tahun 2002 investasi yang masuk ke kabupaten Sragen kurang lebih 592 M namun pada tahun 2007 mencapai 1,3 trillyun.

Selain dampak ekonomi seperti tersebut diatas, keberadaan BPT juga memberikan dampak politik. Dampak politik tersebut dapat kita lihat secara vertikal maupun secara horisontal. Pengakuan Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Propinsi terhadap Kabupaten Sragen atas Pelayanan Publik adalah bukti yang tidak terbantahkan. Dengan demikian maka politik pencitraan atau *politics of image* telah berhasil Bupati Sragen lakukan.

Politik pencitraan atau *politics of image* adalah upaya memberi informasi positif kepada masyarakat yang bertujuan untuk menarik simpati dan sekaligus dukungan. Terkait dengan penelitian ini yang dimaksud dengan *politics of image* adalah bagaimana upaya Bupati Sragen memberikan informasi positif kepada pihak-pihak lain seperti masyarakat, pemerintah maupun swasta atas program debirokratisasi yang telah dilakukan serta beberapa keuntungan atas program tersebut. Dengan pemberian informasi positif tersebut diharapkan akan ada umpan balik atau feed back bagi Pemerintah Kabupaten Sragen.

Dengan pemberian informasi positif yang tepat dan didasarkan pada fakta serta realita yang tepat, dalam artian bahwa informasi tersebut memang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dengan kesesuaian antara informasi dan kebutuhan masyarakat secara transparan ini akan berakibat pada dukungan publik terhadap pemerintah yang semakin kuat. Pemberian informasi yang tepat dengan pesan-pesan yang tepat akan memperkuat legitimasi atas kepemimpinan seseorang. Bupati Sragen Bapak Untung Wiyono melalui kebijakan debirokratisasi dalam pelayanan publik telah berhasil melakukan politik pencitraan (*politics of image*) untuk mendapat dukungan luas dari masyarakat.

Benar saja berbagai bentuk dukungan terus mengalir baik kepada pribadi Untung, kepada Partai Politik dimana ia bernaung (PDI-P) hingga kepada Pemerintah Kabupaten Sragen. Terkait dukungan publik terhadap kepemimpinan Untung, hal ini dapat dibuktikan pada Pemilihan Kepala

Daerah yang pertama kali dilakukan di Kabupaten Sragen tahun 2006. dalam PILKADA tersebut Untung Wiyono mendapat dukungan 87,3% suara sah yang menggungguli pasangan lainnya. Demikian juga dukungan masyarakat terhadap Untung juga terlihat manakala Untung diterpa isu "Ijazah Palsu" yang berakibat pada penundaan pelantikan sebagai Bupati untuk periode kedua.

Dukungan publik terhadap kebijakan tersebut juga berdampak kepada Partai Politik dimana Untung bernaung yaitu Partai Demokrasi Indonesia Perjuangan atau PDI-P. Dukungan ini terlihat dalam PEMILU 2004 dimana partai-partai lain mengalami penurunan perolehan kursi di DPRD Kabupaten Sragen ternyata PDI-P mampu menambah perolehan jumlah kursi di lembaga tersebut. Dukungan publik terhadap PDI-P menjadi menarik untuk disimak mengingat pada PEMILU tahun 2004 suara pemilih terpolarisasi karena banyaknya partai politik baru yang mampu menarik simpati publik seperti Partai Demokrat. Dari polarisasi suara pemilih pada PEMILU tahun 2004 ternyata PDI-P justru mampu menaikkan perolehan jumlah kursi di DPRD Kabupaten Sragen dari 21 kursi menjadi 22 kursi.

Selain dukungan mengalir kepada pribadi Untung dan Partai Pengusung (PDI-P), dukungan juga diterima oleh Pemerintah Kabupaten Sragen. Dukungan terhadap Pemerintah Kabupaten Sragen berupa pengakuan Pemerintah Propinsi dan Pemerintah Pusat baik melalui MENDAGRI, MENPAN, MENKOP dan UKM, Menteri Pekerjaan Umum, Menteri Lingkungan Hidup hingga dari Presiden Republik Indonesia. Bahkan MENPAN merekomendasikan Sragen sebagai Best Practise dalam hal pelayanan publik. Dari beberapa dukungan yang berasal dari Intansi Pemerintah Pusat tersebut membuktikan bahwa Sragen telah berhasil mencuri perhatian dari Pemerintah Pusat sehingga Sragen tidak terlalu sulit untuk mempromosikan daerahnya kepada para investor baik dalam maupun luar negeri. Akibat politik pencitraan ini pulalah Sragen mendapat penghargaan dari beberapa lembaga Akademis maupun Pers dalam hal pemberian pelayanan publik kepada warga masyarakat.

BAB V

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis tentang debirokratisasi dalam pelayanan publik di Kabupaten Sragen Propinsi Jawa Tengah dengan objek penelitian di Badan Pelayanan Terpadu, maka ada beberapa kesimpulan yang dapat ditarik oleh peneliti diantaranya adalah;

1. Penyakit birokrasi seperti primordialisme hendaklah dihindari sehingga birokrat akan lebih memberikan prioritas terhadap layanan kepada masyarakat atau publik,
2. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, birokrasi hendaklah kreatif, inovatif dengan tujuan mempermudah segala persyaratan dan mempermudah biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat pengguna layanan,
3. Kemauan yang kuat atau *political will* dari Kepala Daerah sangat dibutuhkan dalam merubah *mind set* birokrasi dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.
4. Kepala Daerah harus mampu melakukan inovasi birokrasi atau debirokratisasi dalam merespon peluang dan tantangan yang ada untuk melayani masyarakat,
5. Pentingnya pemberian *reward* dan *punishment* atas kinerja pegawai sehingga pegawai atau birokrat terpacu untuk senantiasa meningkatkan kinerjanya.
6. Menjadikan kepuasan pelanggan atau warga masyarakat menjadi visi utama dalam pelayanan.
7. Pentingnya komunikasi secara terbuka baik kepada DPRD sebagai mitra kerja pemerintah, maupun masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik.
8. Pentingnya menyediakan media yang murah dan mudah untuk mengakses informasi tersebut yang secara tidak langsung juga akan

menjadi media untuk melakukan politik pencitraan atau *political of image* yang pada gilirannya akan menambah dukungan publik.

Dengan berbekal prinsip-prinsip tersebut, maka perumusan dan lahirnya kebijakan debirokratisasi pelayanan publik menjadi salah satu langkah nyata guna menjawab tuntutan Otonomi Daerah yaitu peningkatan kualitas pelayanan publik. Dengan membentuk Lembaga Teknis Daerah baru yang berfungsi memberikan pelayanan publik misalnya, dapat dijadikan strategi untuk meningkatkan kualitas layanan publik. Penggunaan konsep *one stop service* atau pelayanan satu pintu adalah harapan masyarakat agar terbebas dari biaya tidak terduga atau “pungli” serta ketidakpastian waktu penyelesaian.

Pembentukan lembaga baru ini tentulah tidak serta merta, tetapi harus melalui langkah-langkah konstitusional seperti yang telah dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Sragen. Hal ini untuk menghindari adanya tumpang tindih atau “*overlapping*” kewenangan antar lembaga dalam melakukan debirokratisasi dan deregulasi pelayanan publik. Langkah-langkah yang telah diambil oleh Kabupaten Sragen patut dijadikan referensi bagi daerah-daerah lain agar tidak terdapat salah tafsir antar lembaga yang ada.

Berdasarkan observasi terhadap Kabupaten Sragen selama penelitian, peneliti tidak menemukan adanya sesuatu yang “luar biasa” selain kemauan politik atau *political will* yang kuat dari Kepala Daerah yang ingin memberikan layanan prima kepada masyarakat. Oleh sebab itu sangat dimungkinkan konsep debirokratisasi dan deregulasi dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh Kabupaten Sragen untuk dapat diterapkan di daerah lain atau dijadikan *best practise* bagi daerah lain di Indonesia.

Ada beberapa faktor pendukung yang menjadi prasyarat tercapainya konsep debirokratisasi agar dapat berjalan secara efektif dan efisien. Faktor tersebut antara lain adalah;

- 1) Adanya *Political Will* yang kuat dari Kepala Daerah atau Kepala Pemerintahan,

Debirokratisasi Upaya Meningkatkan Kesejahteraan

- 2) Adanya dukungan politik dari mitra kerja khususnya legislatif,
- 3) Adanya dukungan dari masyarakat secara luas.

Sedangkan indikator keberhasilan debirokratisasi dalam pelayanan publik dapat dirumuskan sebagai berikut;

1. Adanya penyederhanaan struktur organisasi pemerintah daerah,
2. Adanya penyederhanaan tahapan pelayanan,
3. Adanya jaminan waktu penyelesaian pelayanan,
4. Adanya keterbukaan biaya atas jasa pelayanan,
5. Tersedianya mekanisme pengaduan atau *complain mekanism*.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-buku

- Agung Priyono, *Pelayanan Satu Atap Sebagai Strategi Pelayanan Prima Di Era Otonomi Daerah*, UNS Maret 2006
- Benyamin Hoessein dan Syarif Hidayat, *Desentralisasi dan Otonomi Daerah: Perspektif Teoritis dan Perbandingan*, P2P LIPI, Jakarta, 2001.
- Bintoro Tjokroamidjoyo, *Perspektif Daerah Dalam Pembangunan Nasional*, Rineka Cipta 1991
- Budiman Rusli, *Pelayanan Publik di Era Reformasi*, www.pikiran-rakyat.com edisi 7 Juni 2004
- Dadang Juliantara, *Peningkatan kapasitas Pemerintah daerah dalam Pelayanan Publik*, Pembaharuan, Jogjakarta 2005
- Deddy Mulyana, *Metodologi Penelitian Kualitatif Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*, PT Remaja Rosdakarya, Bandung 2000
- Eko Prasajo, Aditya Perdana, Nor Hiqmah, *Kinerja Pelayanan Publik, Persepsi masyarakat terhadap Kinerja, Keterlibatan dan Partisipasi Dalam Pelayanan Bidang Pendidikan, Kesehatan dan Kependudukan*, Sentralisme Production, Jakarta 2006
- Eko Prasajo, Teguh Kurniawan dan Defny Holidin, *Reformasi Birokrasi dan Inovasi Birokrasi, Studi di Kabupaten Sragen*, ENDRAPRASTA Production, Jakarta 2007
- Hadari Nawawi, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta 1985
- Inu Kencana Syafee'i, Djamaluddin Tandjung, Supardan Modeong, *Ilmu Administrasi Publik*, Rineka Cipta, Jakarta 1999

- J.S Badudu, Sutan Muhammad Zain, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta 2001
- Jhon W Crosswell, *Research Design: Qualitative and Quantitative Approaches*, Sage Publication Inc, California 1994
- K.Suhendra, *Peranan Birokrasi Dalam Pemberdayaan Masyarakat*, Alfabeta Bandung 2006
- Lexi J Moeleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT Remaja Rosdakarya, Bandung 2002
- Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi*, Bumi Aksara, Jakarta 2006
- Lili Romli, *Potret Otonomi Daerah dan Wakil Rakyat di Tingkat Lokal*, Pustaka Pelajar, Jogjakarta 2007
- M. Singarimbun dan effendi S, *Metode Penelitian Survey*, LP3ES, Jakarta 1982
- Moeljarto.T, *Politik Pembangunan, Sebuah Analsis Konsep, Arah dan Strategi*, Tiara Wacana Jogjakarta, 1995
- Moh Nazir, *Metodologi Penelitian*, Ghalia Indonesia, Jakarta 1999
- Mustopadidjaja AR, *Pokok-pokok Pikiran dalam Diskusi dan Lounching Indonesia Bureaucracy & Service Watch (IBSW)*, Jakarta pada tanggal 17 April 2002
- Ramlan Surbakti, *Memahami Ilmu Politik*, Grasindo Jakarta 1999
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Chapter dan Standar Pelayanan Minimal*, Jogjakarta, Pustaka Pelajar 2005
- Riant Nugroho Dwijowijoto, *Gender dan Admnistrasi Publik, Studi Tentang Kualitas Kesetaraan Gender Dalam Admnistrasi Publik Indonesia Pasca Reformasi 1998-2002*, Pustaka Pelajar, Jogjakarta 2008

- Riduan, *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*, Alfabeta, Bandung 2003
- Samparna Lukman, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, STIA Lan Press, Jakarta 2000
- Sedarmayanti, *Good Governance: Membangun Sistem Manajemen Kinerja Guna Meningkatkan Produktifitas*, Mandar Maju, Bandung 2004
- Soekarwo dkk, *Pelayanan Publik dari Dominasi ke Partisipasi*, Airlangga University Press, Surabaya 2006
- Sofian Efendi, *Beberapa Hambatan Pelaksanaan Debirokratisasi dan Dregulasi Untuk Pembangunan* (makalah), tanpa tahun.
- Solihin Abdul Wahab, *Analisis Kebijakan*, Bumi Aksara, Jakarta 1997
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta 1998
- Syarif Hidayat, *Too Much Too Soon Local State Elite's Perspective On and The Puzzle Of Contemporary Indonesian Regional Autonomy Policy*, RajaGrafindo, Jakarta 2007
- Taliziduhu Ndraha, *Kybernologi (Ilmu Pemerintahan Baru)*, Rineka Cipta, Jakarta 2003
- W. Lawrence Neuman, *Social Research Methods Qualitative and Quantitative Aproaches*, Publication Inc, California 1994
- YS Lincoln dan EG Guba, *Naturalistic inquiry*, Sage Publication, Beverli Hills 1985

B. Peraturan Perundang-undangan

Keputusan Menpan Nomor 81 Tahun 1993

Peraturan Daerah Kabupaten Sragen Nomor 4 tahun 2006 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Sragen Nomor Nomor 15 tahun 2003 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Lembaga Teknis daerah Kabupaten Sragen

- Peraturan Daerah Kabupaten Sragen Nomor 15 tahun 2003 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Lembaga Teknis daerah Kabupaten Sragen
- Peraturan Daerah Kabupaten Sragen Nomor 9 tahun 2006 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kabupaten Sragen
- Surat Keputusan Bupati Sragen Nomor 06 tahun 2005 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan di Bidang Perijinan Kepada Kepala Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Sragen
- Surat Keputusan Bupati Sragen Nomor 060/159/03/2002 tentang pembentukan Tim Pembina Badan Pelayanan Terpadu
- Surat Keputusan Bupati Sragen Nomor 18 tahun 2002 tentang Pedoman Pelayanan Umum di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Sragen
- Surat Keputusan Bupati Sragen Nomor 22 tahun 2002 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan di Bidang Perijinan Kepada Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Sragen
- Surat Keputusan Bupati Sragen Nomor 503/233/03/2003 tentang Pembentukan Tim Teknis Pelayanan Perijinan Kabupaten Sragen
- Surat Penugasan Bupati Sragen Nomor 800/690-11/2002 tentang Penugasan Pegawai di Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Sragen

C. Website dan Jurnal

<http://bpt.sragenkab.go.id/>

<http://www.sragenkab.go.id>

Jurnal Ilmu dan Budaya, L.P.Sinambela, *Perkembangan Ilmu Administrasi Negara*, Bumi Aksara, Jakarta 1992

Jurnal Lembaga Administrasi Negara, 1998

www.pikiran-rakyat.com

PEDOMAN WAWANCARA

I. Pemerintah Daerah

A. Bupati Sragen

1. Bagaimana gambaran singkat birokrasi di Kabupaten Sragen sebelum Bapak pimpin?
2. Apakah dengan kondisi seperti itu pelayanan public yang diberikan oleh birokrasi dapat berjalan maksimal?
3. Mengingat tugas utama birokrasi adalah memberikan pelayanan publik, Kebijakan apa yang ditempuh untuk meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Sragen?
4. Bagaimana proses perumusan kebijakan tersebut (debirokratisasi)?
5. Apa tujuan dan sasaran dengan lahirnya kebijakan tersebut?
6. Dengan lahirnya kebijakan tersebut apakah Kabupaten Sragen telah mensejahterakan masyarakat?

B. Sekretaris Daerah Kabupaten Sragen

1. Bagaimana gambaran singkat birokrasi di Kabupaten Sragen sebelum dipimpin oleh Bapak Untung?
2. Apakah dengan kondisi seperti itu pelayanan public yang diberikan oleh birokrasi dapat berjalan maksimal?
3. Mengingat tugas utama birokrasi adalah memberikan pelayanan publik, Kebijakan apa yang ditempuh untuk meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Sragen?
4. Bagaimana proses perumusan kebijakan tersebut (debirokratisasi)?
5. Apa tujuan dan sasaran dengan lahirnya kebijakan tersebut?
6. Dengan lahirnya kebijakan tersebut apakah Kabupaten Sragen telah mensejahterakan masyarakat?

C. Ketua DPRD Kabupaten Sragen

1. Bagaimana gambaran singkat masyarakat di Kabupaten Sragen sebelum lahirnya Badan Pelayanan Terpadu sebagai upaya debirokratisasi?
2. Bagaimana proses lahirnya perumusan kebijakan tersebut (debirokratisasi)?
3. Apa tujuan dan sasaran dengan lahirnya kebijakan tersebut?
4. Dengan lahirnya kebijakan tersebut apakah masyarakat Kabupaten Sragen telah sejahtera?

D. Kepala BPT Kabupaten Sragen

1. Berapa banyak rata-rata masyarakat yang mengurus perijinan di BPT setiap harinya?
2. Apakah ada pengawasan dan evaluasi yang dilakukan oleh Bupati Sragen terhadap BPT, mengingat bahwa instansi ini adalah inisiatif dari beliau? Kalau ada pengawasan bagaimana?
3. Standar apa yang digunakan oleh BPT sehingga masyarakat yang mengurus perijinan disini merasa tidak diperlakukan secara diskriminasi.
4. Apakah ada dampak negative dalam pelaksanaan kegiatan di BPT ini mengingat bahwa ada kerja-kerja teknis Badan atau dinas lain yang disatukan melalui pelayanan satu pintu di kabupaten Sragen ini?
5. Dengan lahirnya kebijakan tersebut apakah Kabupaten Sragen telah mensejahterakan masyarakat?
6. Apakah masih diperlukan kebijakan baru untuk memberikan layanan public kepada masyarakat?
7. Kalau masih kebijakan apa yang diharapkan untuk menyempurkan proses layanan publik.

II. Masyarakat Pengguna Layanan Publik di BPT Kabupaten Sragen

1. Bagaimana gambaran singkat masyarakat di Kabupaten Sragen sebelum ada BPT?
2. Apakah dengan kondisi seperti itu (sebelum adanya BPT) pelayanan public yang diberikan oleh birokrasi dapat berjalan maksimal?
3. Dengan lahirnya kebijakan tersebut apakah masyarakat di Kabupaten Sragen telah sejahtera?
4. Apakah masih diperlukan kebijakan baru untuk menjaga kinerja BPT Kabupaten Sragen



PEMERINTAH KABUPATEN SRAGEN

PERATURAN DAERAH KABUPATEN SRAGEN NOMOR 15 TAHUN 2003

TENTANG

PEMBENTUKAN DAN SUSUNAN ORGANISASI LEMBAGA TEKNIS DAERAH KABUPATEN SRAGEN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA BUPATI SRAGEN

- Menimbang :
- a. bahwa dengan telah ditetapkan Undang-undang Nomor 22 tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah dan Peraturan Pemerintah Nomor 8 tahun 2003 tentang Pedoman Organisasi Perangkat Daerah, maka dalam rangka menunjang penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan perlu membentuk Organisasi Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Sragen ;
 - b. bahwa Pedoman Organisasi Perangkat Daerah yang didasarkan pada Peraturan Pemerintah Nomor 84 Tahun 2000 tidak diberlakukan lagi, dan diganti dengan Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2003 tentang Pedoman Organisasi Perangkat Daerah ;
 - c. bahwa sehubungan dengan hal tersebut di atas, maka perlu ditetapkan dengan Peraturan Daerah Kabupaten

Sragen tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi
Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Sragen ;

- Mengingat :
1. Undang-undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah (diundangkan pada tanggal 8 Agustus 1950) ;
 2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesi Nomor 55 Tahun 1974, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3041) Jo Undang-undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 169 Tahun 1999; Tambahan Lembaran Negara Nomor 3890) ;
 3. Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 60 tahun 1999, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3839);
 4. Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Propinsi sebagai Daerah Otonom (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 54 tahun 2000, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3952);
 5. Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2003 tentang Pedoman Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2003 Nomor 14, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4262);
 6. Peraturan Daerah Kabupaten Sragen Nomor 11 Tahun 2003 tentang Pola Organisasi Pemerintahan Daerah Kabupaten Sragen (Lembaran Daerah Kabupaten Sragen Nomor 24 Tahun 2003 seri D Nomor 46 ;

Tambahan Lembaran Daerah Nomor 57 Tahun 2003
seri D Nomor 46)

Dengan Persetujuan
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN SRAGEN

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN DAERAH KABUPATEN SRAGEN
TENTANG PEMBENTUKAN DAN SUSUNAN
ORGANISASI LEMBAGA TEKNIS DAERAH
KABUPATEN SRAGEN.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini, yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Sragen ;
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Sragen;
3. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Sragen ;
4. Bupati adalah Bupati Sragen ;
5. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah kabupaten Sragen ;
6. Lembaga Teknis Daerah yang selanjutnya disingkat LTD Kabupaten Sragen ;
7. Unit Pelaksana Teknis Badan selanjutnya disebut UPTB adalah unsur pelaksana operasional Badan dilapangan ;
8. Unit Pelaksana Teknis Kantor selanjutnya disebut UPTK adalah unsur pelaksana operasional Kantor dilapangan ;
9. Jabatan Fungsional adalah kedudukan yang menunjang tugas, tanggungjawab, wewenang dan hak seseorang Pegawai Negeri Sipil

dalam Satuan Organisasi yang dalam pelaksanaan tugasnya didasarkan pada keahliannya dan atau keterampilan tertentu serta bersifat mandiri.

BAB II PEMBENTUKAN

Pasal 2

- (1) Dengan Peraturan daerah ini dibentuk LTD, yang terdiri dari :
 - a. LTD berbentuk Badan ;
 - b. LTD berbentuk Kantor Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) ;
 - b. Badan Pengawasan Daerah (BAWASDA) ;
 - c. Badan Pengelola Keuangan Daerah (BPKD) ;
 - d. Badan Pendidikan dan Latihan (B.Diklat) ;
 - e. Badan Kepegawaian Daerah (BKD).
- (2) LTD yang berbentuk Kantor sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) huruf b Pasal ini, yaitu :
 - a. Kantor Kesatuan Bangsa dan Perlindungan Masyarakat (Kesbang linmas);
 - b. Kantor Pariwisata; Investasi dan Promosi ;
 - c. Kantor Pelayanan Terpadu;
 - d. Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil.

Pasal 3

- (1) Dengan peraturan ini dibentuk Unit Pelaksanaan Teknis tertentu, yang terdiri dari :
 - a. UPT Badan Diklat yaitu :
UPT Badan Pengolahan Produksi dan jasa;
 - b. UPT Badan Kepegawaian Daerah :
UPT Badan Kepegawaian Daerah dengan lokasi dan wilayah kerja di 20 (dua puluh) Kecamatan;
 - c.. UPT kantor Pariwisata Investasi dan Promosi, terdiri dari :
UPTK

**BAB III
KEDUDUKAN**

Pasal 4

- (1) LTD sebagaimana dimaksud pada pasal 2 Peraturan Daerah ini adalah merupakan unsur pelaksana tertentu Pemerintah Daerah.
- (2) LTD dipimpin oleh seorang Kepala yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah sesuai dengan bidang kewenangannya.
- (3) UPT adalah merupakan unsur pelaksana tugas tertentu masing-masing dipimpin oleh seorang kepala yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Badan/Kantor yang mempunyai wilayah kerja satu atau beberapa Kecamatan, dan secara operasional dikoordinasikan oleh Camat.

**BAB IV
TUGAS, FUNGSI DAN SUSUNAN ORGANISASI**

**Bagian Pertama
Badan Perencanaan Pembangunan Daerah**

Pasal 5

- (1) Badan Perencanaan Pembangunan Daerah mempunyai tugas membantu Bupati dalam penyelenggaraan Pemerintah Daerah dibidang Perencanaan Pembangunan Daerah.
- (2) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Pasal ini, badan Perencanaan Pembangunan Daerah menyelenggarakan fungsi :
 - a. perumusan kebijakan teknis dalam lingkup perencanaan pembangunan daerah;
 - b. penunjang penyelenggaraan Pemerintah Daerah;
 - c. pelaksana tugas-tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Pasal 6

- (1) Susunan Organisasi Badan Perencanaan Pembangunan Daerah terdiri dari :
 - a. Kepala ;
 - b. Bagian Tata Usaha, terdiri dari :
 - 1) Sub Bagian Umum dan Keuangan;
 - 2) Sub Bagian Penyusunan Rencana Kegiatan.
 - c. Bidang Pendataan, dan Pelaporan, terdiri dari :
 - 1) Sub Bidang Pengumpulan Data;
 - 2) Sub Bidang Pelaporan dan Peragaan Data.
 - d. Bidang Ekonomi dan Sosial Budaya, terdiri dari :
 - 1) Sub Bidang Ekonomi;

- 2) Sub Bidang Sosial Budaya.
- e. Bidang Fisik dan Prasarana, terdiri dari :
 - 1) Sub Bidang Prasarana Wilayah dan Parawisata;
 - 2) Sub Bidang Tata Ruang dan Lingkungan Hidup.
- f. Kelompok jabatan Fungsional.
- (2) Bagan Susunan Organisasi Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Sragen sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tak terpisahkan dari Peraturan Daerah ini.

Bagian Kedua
Badan Pengawas Daerah

Pasal 7

- (1) Badan Pengawasan Daerah mempunyai tugas membantu Bupati dalam penyelenggaraan Pemerintah Daerah di bidang pengawasan.
- (2) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) pasal ini, Badan Pengawasan Daerah menyelenggarakan fungsi :
 - a. perumusan kebijakan teknis di bidang pengawasan ;
 - b. penunjang penyelenggaraan pemerintahan daerah ;
 - c. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Pasal 8

- (1) Susunan Organisasi Badan Pengawas Daerah, terdiri dari :
 - a. Kepala ;
 - b. Bagian Tata Usaha, terdiri dari :
 - 1) Sub Bagian Umum dan Keuangan;
 - 2) Sub Bagian Dekumentasi dan Pengolahan data;
 - c. Bidang Pemerintahan dan Aparatur, terdiri dari :
 - 1) Sub Bidang Pemerintahan;
 - 2) Sub Bidang Aparatur.

- d. Bidang Pembangunan dan Perekonomian, terdiri dari :
 - 1) Sub Bidang Pembangunan;
 - 2) Sub Bidang Perekonomian.
 - e. Bidang Keuangan, Perlengkapan, Peralatan dan Kesejahteraan Sosial, terdiri dari :
 - 1) Sub Bidang Keuangan, Perlengkapan dan peralatan;
 - 2) Sub Bidang Kesejahteraan Sosial.
 - f. Kelompok jabatan Fungsional.
- (2) Bagan Susunan Organisasi Badan Pengawasan Daerah sebagaimana tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tak terpisahkan dari Peraturan daerah ini.

Bagian Ketiga
Badan Pengelola Keuangan Daerah

Pasal 9

- (1) Badan Pengelola Keuangan Daerah mempunyai tugas membantu Bupati dalam penyelenggaraan Pemerintah Daerah di bidang pengelolaan keuangan daerah ;
- (2) dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) pasal ini, badan Pengelola Keuangan Daerah menyelenggarakan fungsi :
 - a. perumusan kebijakan teknis dibidang keuangan daerah ;
 - b. penunjang penyelenggaraan Pemerintahan Daerah ;
 - c. pembinaan UPT BPKD ;
 - d. pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Pasal 10

- (1) Susunan Organisasi Badan Pengelola Keuangan Daerah, terdiri dari:
 - a. Kepala ;
 - b. Bagian Tata Usaha, terdiri dari :
 - 1) Sub Bagian Umum dan Keuangan;
 - 2) Sub Bagian Dokumentasi dan Pengolahan Data.
 - c. Bidang Anggaran, terdiri dari :
 - 1) Sub Bidang Perencanaan Anggaran;
 - 2) Sub Bidang Analisa Anggaran.
 - d. Bidang Akutansi dan Verifikasi, terdiri dari :
 - 1) Sub Bidang Neraca Daerah dan Akutansi Keuangan;
 - 2) Sub Bidang Peloporan dan Pertanggungjawaban Keuangan.
 - e. Bidang Perbendaharan dan Kas Daerah, terdiri dari :
 - 1) Sub Bidang Pengurusan dan Pembebanan;
 - 2) Sub Bidang penerimaan dan Pembayaran.
 - f. Kelompok jabatan Fungsional.
- (2) Bagian Susunan Organisasi Badan Pengelola Keuangan Daerah sebagaimana tercantum dalam Lampiran III yang merupakan bagian tak terpisahkan dari Peraturan Daerah ini.

Bagian Keempat
Badan Pendidikan dan latihan

Pasal 11

- (1) Badan Pendidikan dan latihan mempunyai tugas membantu Bupati dalam penyelenggaraan Pemerintah Daerah di bidang pendidikan dan latihan.
- (2) dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Pasal ini, Badan Pendidikan dan latihan menyelenggarakan fungsi :
 - a. perumusan kebijakan teknis di bidang Pendidikan dan Latihan ;
 - b. penunjang penyelenggaraan Pemerintah Daerah ;

- c. pembinaan UPT Badan Diklat ;
- d. pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Pasal 12

- (1) UPT Badan Diklat mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas operasional Badan Pendidikan dan latihan di bidang Pengolahan Produksi dan jasa.
- (2) dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Pasal ini, UPT Badan Diklat menyelenggarakan fungsi :
 - a. pelaksanaan tugas operasional Badan Diklat sesuai dengan bidangnya;
 - b. pelaksanaan urusan administrasi;
 - c. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh kepala Badan.

Pasal 13

- (1) Susunan Organisasi Badan Pendidikan dan Latihan, terdiri dari :
 - a. Kepala ;
 - b. Bagian Tata Usaha, terdiri dari :
 - 1) Sub Bagian Umum dan Keuangan;
 - 2) Sub Bagian Dokumentasi dan Pengolahan Data.
 - c. Bidang Diklat Ketrampilan Masyarakat, terdiri dari :
 - 1) Sub Bidang Pelatihan;
 - 2) Sub Bidang Bina Hasil Latihan.
 - d. Bidang Pendidikan dan Latihan Pegawai, terdiri dari :
 - 1) Sub Bidang Diklat Fungsional dan Teknis;
 - 2) Sub Bidang Kepemimpinan.
 - e. UPTB
 - f. Kelompok jabatan Fungsional.

- (2) Bagan Susunan Organisasi Badan Pendidikan dan latihan sebagaimana tercantum dalam Lampiran IV yang merupakan bagian tak terpisahkan dari Peraturan Daerah ini.

Bagian Kelima
Badan Kepegawaian Daerah

Pasal 14

- (1) Badan Kepegawaian Daerah mempunyai tugas membantu Bupati dalam melaksanakan manajemen Pegawai Negeri Sipil Daerah.
- (2) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud ayat (1) Pasal ini, Badan Kepegawaian Daerah menyelenggarakan fungsi :
 - a. perumusan kebijakan teknis dibidang manajemen Pegawai Negeri Sipil Daerah;
 - b. penunjang penyelenggaraan Pemerintah Daerah dibidang kepegawaian ;
 - c. pembinaan UPT BKD ;
 - d. pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Pasal 15

- (1) UPT Badan Kepegawaian Daerah mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Badan Kepegawaian Daerah dengan lokasi dan wilayah kerja di 20 (dua puluh) Kecamatan;
- (2) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat 1 (satu) Pasal ini, UPT BKD menyelenggarakan fungsi :
 - a. pelaksanaan tugas operasional BKD sesuai dengan bidangnya;
 - b. pelaksanaan urusan administrasi;
 - c. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh kepala Badan;

Pasal 16

- (1) Susunan Organisasi Badan Kepegawaian Daerah, terdiri dari :
 - a. Kepala ;
 - b. Bagian Tata Usaha, terdiri dari :
 - 1) Sub Bagian Umum dan Keuangan;
 - 2) Sub Bagian Dokumentasi dan Pengolahan Data.
 - c. Bidang Pengadaan dan Mutasi Kepegawaian, terdiri dari :
 - 1) Sub Bidang Pengadaan Kepegawaian;
 - 2) Sub Bidang Mutasi Kepegawaian.
 - d. Bidang Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Aparatur, terdiri dari :
 - 1) Sub Bidang Perencanaan Kepegawaian;
 - 2) Sub Bidang Pengembangan Sumber Daya Aparatur.
 - e. Bidang pembinaan dan Pemberhentian Kepegawaian, terdiri dari :
 - 1) Sub Bidang Pembinaan dan Kesejahteraan Kepegawaian;
 - 2) Sub Bidang Pemberhentian Kepegawaian.
 - f. UPTB ;
 - g. Kelompok jabatan Fungsional.
- (2) Bagan Susunan Organisasi Badan Kepegawaian Daerah sebagaimana tercantum dalam Lampiran V yang merupakan bagian tak terpisahkan dari Peraturan Daerah ini.

Bagian Keenam

Kantor Kesatuan Bangsa Dan Perlindungan Masyarakat

Pasal 17

- (1) Kantor Kesatuan Bangsa dan Perlindungan Masyarakat mempunyai tugas membantu Bupati dalam penyelenggaraan Pemerintah Daerah di bidang Kesatuan Bangsa dan Perlindungan Masyarakat.

- (2) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Pasal ini, Kantor Kesatuan Bangsa dan Perlindungan Masyarakat menyelenggarakan fungsi :
- a. perumusan kebijakan teknis di bidang kesatuan bangsa dan perlindungan masyarakat;
 - b. penunjang penyelenggaraan Pemerintah Daerah di bidang kesatuan bangsa dan perlindungan masyarakat;
 - c. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Pasal 18

- (1) Susunan Organisasi Kantor Kesatuan Bangsa dan Perlindungan Masyarakat, terdiri dari :
- a. Kepala ;
 - b. Sub Bagian Tata Usaha ;
 - c. Seksi Hubungan Antar Lembaga ;
 - d. Seksi Kesatuan dan Ketahanan Bangsa ;
 - e. Seksi Kesiagaan, Penyelamatan dan Perlindungan Masyarakat ;
 - f. Kelompok jabatan Fungsional.
- (2) Bagan Susunan Organisasi Kantor Kesatuan Bangsa dan Perlindungan Masyarakat sebagaimana tercantum dalam Lampiran VI yang merupakan bagian tak terpisahkan dari Peraturan Daerah ini.

Bagian Ketujuh Kantor Pariwisata Investasi dan Promosi

Pasal 19

- (1) Kantor Pariwisata, Investasi dan Promosi mempunyai tugas membantu Bupati dalam penyelenggaraan Pemerintah Daerah

dibidang pariwisata, investasi dan promosi Pemerintah Kabupaten Sragen;

- (2) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Pasal ini, Kantor Pariwisata, Investasi dan Promosi menyelenggarakan fungsi :
 - a. perumusan kebijakan teknis di bidang Pariwisata, Investasi dan Promosi;
 - b. penunjang penyelenggaraan Pemerintah Daerah ;
 - c. pembinaan UPT Kantor Pariwisata, Investasi dan Promosi ;
 - d. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Pasal 20

- (1) UPT Kantor Pariwisata, Investasi dan Promosi mempunyai tugas melaksanakan tugas operasional kantor Pariwisata, Investasi dan Promosi dibidang tertentu dan mempunyai wilayah kerja di beberapa kecamatan ;
- (2) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Pasal ini, UPT Kantor Pariwisata, Investasi dan Promosi menyelenggarakan fungsi :
 - a. pelaksanaan tugas operasional kantor Pariwisata, Investasi dan Promosi sesuai dengan bidangnya;
 - b. pelaksanaan urusan administrasi ;
 - c. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh kepala kantor.

Pasal 21

- (1) Susunan Organisasi Kantor Pariwisata, Investasi dan Promosi, terdiri dari :
 1. Kepala ;
 2. Sub Bagian Tata Usaha ;
 3. Seksi Obyek dan Daya Tarik Pariwisata ;

4. Seksi Pemasaran ;
 5. Seksi Pengembangan Sarana dan Prasarana ;
 6. UPTK ;
 7. Kelompok Jabatan Fungsional.
- (2) Bagan Susunan Organisasi Kantor Pariwisata, Investasi Promosi sebagaimana tercantum dalam Lampiran VII yang merupakan bagian tak terpisahkan dari Peraturan Daerah ini.

Bagian Kedelapan
Kantor Pelayanan Terpadu

Pasal 22

- (1) Kantor Pelayanan Terpadu mempunyai tugas membantu Bupati dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah di bidang Pelayanan Terpadu ;
- (2) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Pasal ini, Kantor Pelayanan Terpadu menyelenggarakan fungsi :
 - a. perumusan kebijakan teknis dibidang Pelayanan Terpadu ;
 - b. penunjang penyelenggaraan pemerintahan daerah dibidang Pelayanan Terpadu;
 - c. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya ;

Pasal 23

- (1) Susunan Organisasi Kantor Pelayanan Terpadu, terdiri dari :
 - a. Kepala ;
 - b. Sub Bagian Tata Usaha ;
 - c. Seksi Perijinan ;
 - d. Seksi Pelayanan ;
 - e. Seksi Bina Program dan Informasi ;
 - f. Kelompok Jabatan Fungsional.

- (2) Bagan Susunan Organisasi Kantor Pelayanan Terpadu sebagaimana tercantum dalam Lampiran VIII yang merupakan bagian tak terpisahkan dari Peraturan Daerah ini.

Bagian Kesembilan
Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil
Pasal 24

- (1) Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil mempunyai tugas membantu Bupati dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah di bidang Kependudukan dan Catatan Sipil ;
- (2) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Pasal ini, Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil menyelenggarakan fungsi :
 - a. perumusan kebijakan teknis di bidang Kependudukan dan Catatan Sipil;
 - b. penunjang penyelenggaraan pemerintahan Daerah dibidang Kependudukan dan Catatan Sipil;
 - c. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya ;

Pasal 25

- (1) Susunan Organisasi Kantor Kependudukan dan catatan Sipil, terdiri dari :
 - a. Kepala ;
 - b. Sub Bagian Tata Usaha ;
 - c. Seksi Kependudukan / KK ;
 - d. Seksi Catatan Sipil ;
 - e. Seksi Penyuluhan dan Data ;
 - f. Kelompok Jabatan Fungsional.
- (2) Bagan Susunan Organisasi Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil sebagaimana tercantum dalam Lampiran IX yang merupakan bagian tak terpisahkan dari Peraturan Daerah ini.

BAB V
KETENTUAN LAIN – LAIN

Pasal 26

Pejabaran tugas dan fungsi serta tata kerja Lembaga Teknis Daerah baik yang berbentuk Badan maupun Kantor ditetapkan dengan keputusan Bupati.

Pasal 27

Pada saat berlakunya Peraturan Daerah ini, dinyatakan dicabut dan tidak berlaku lagi Peraturan Daerah Kabupaten Sragen Nomor 3 Tahun 2001 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Sragen.

BAB VI
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 28

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar supaya setiap orang dapat mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Daerah ini dengan penempatannya dalam Lembaran Daerah Kabupaten Sragen.

Disahkan di Sragen
Pada tanggal 23 oktober 2003

BUPATI SRAGEN,
Ttd
UNTUNG WIYONO

Debirokratisasi Upaya Meningkatkan Kesejahteraan

Diundangkan di Sragen
pada tanggal 25 Oktober 2003

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN SRAGEN

ttd

Drs. SRIMOYO TAMTOMO, SH. MM

Pembina Utama Muda

NIP : 500 047 836

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN SRAGEN TAHUN 2003
NOMOR 28 SERI D NOMOR 10.



PEMERINTAH KABUPATEN SRAGEN

**PERATURAN DAERAH KABUPATEN SRAGEN
NOMOR 4 TAHUN 2006**

**T E N T A N G
PERUBAHAN ATAS PERATURAN DAERAH
KABUPATEN SRAGEN**

**NOMOR 15 TAHUN 2003 TENTANG PEMBENTUKAN DAN
SUSUNAN ORGANISASI LEMBAGA TEKNIS DAERAH
KABUPATEN SRAGEN**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
B U P A T I S R A G E N**

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kesatuan bangsa dan perlindungan masyarakat serta untuk meningkatkan pelayanan publik baik dari aspek kualitas maupun kuantitas, maka perlu ada pemberdayaan lembaga kesatuan bangsa dan perlindungan masyarakat serta pelayanan masyarakat melalui pengembangan kelembagaan, dalam hal ini Kantor Kesatuan Bangsa Perlindungan Masyarakat sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah yang berfungsi untuk menjaga kesatuan bangsa dan

perlindungan masyarakat dan Kantor Pelayanan Terpadu yang berfungsi untuk memberikan pelayanan masyarakat secara terpadu, dipandang tidak memadai lagi untuk memenuhi perkembangan dan peningkatan pelayanan, untuk itu maka perlu ditingkatkan status kelembagaannya dari Kantor menjadi Badan;

- b. bahwa Peraturan Daerah Kabupaten Sragen Nomor 15 Tahun 2003 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Sragen dipandang tidak relevan sehingga perlu diubah dan disesuaikan;
- c. bahwa untuk maksud tersebut huruf a dan b perlu menetapkan Peraturan Daerah Kabupaten Sragen tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Sragen Nomor 15 Tahun 2003 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Sragen.

- Mengingat :
- 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah;
 - 2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1974 Nomor 55; Tambahan Lembaran Negara Nomor 3041);
 - 3. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian

(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 169; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890);

4. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 53; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4384);
5. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125; Tambahan Lembaran Negara Nomor 4437);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2000 tentang Kewenangan pemerintah dan Kewenangan Propinsi sebagai Daerah Otonom (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 54; Tambahan Lembaran Negara Nomor 3952) ;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2003 tentang Pedoman Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 14; Tambahan Lembaran Negara Nomor 4262) ;
8. Peraturan Daerah Kabupaten Sragen Nomor 11 Tahun 2003 tentang Pola Organisasi Pemerintahan Daerah Kabupaten Sragen (Lembaran Daerah Kabupaten Sragen Tahun 2003 Nomor 24 Seri D Nomor 4; Tambahan Lembaran Daerah Tahun 2003 Nomor 57 Seri D Nomor 46);

9. Peraturan Daerah Kabupaten Sragen Nomor 15 Tahun 2003 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Sragen (Lembaran Daerah Tahun 2003 Nomor 28 Seri D Nomor 10; Tambahan Lembaran Daerah Tahun 2003 Nomor 61 Seri D Nomor 50);
10. Peraturan Daerah Kabupaten Sragen Nomor 1 Tahun 2006 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Sragen Nomor 11 Tahun 2003 tentang Pola Organisasi Pemerintahan Daerah Kabupaten Sragen (Lembaran Daerah Kabupaten Sragen Tahun 2003 Nomor 24 Seri D Nomor 4; Tambahan Lembaran Daerah Tahun 2003 Nomor 57 Seri D Nomor 46).

**Dengan Persetujuan Bersama
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN
SRAGEN
dan
BUPATI SRAGEN**

M E M U T U S K A N :

Menetapkan : **PERATURAN DAERAH TENTANG PERUBAHAN ATAS PERATURAN DAERAH KABUPATEN SRAGEN NOMOR 15 TAHUN 2003 TENTANG PEMBENTUKAN DAN SUSUNAN ORGANISASI LEMBAGA TEKNIS DAERAH KABUPATEN SRAGEN**

Pasal I

Beberapa ketentuan dalam Peraturan Daerah Kabupaten Sragen Nomor 15 Tahun 2003 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Sragen (Lembaran Daerah Kabupaten Sragen Tahun 2003 Nomor 28 Seri D Nomor 10; Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Sragen Tahun 2003 Nomor 61 Seri D Nomor 50) diubah sebagai berikut:

1. Ketentuan Pasal 1 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut:

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Sragen;
2. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah;
3. Pemerintah Daerah adalah Bupati dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah;
4. Bupati adalah Bupati Sragen;
5. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Sragen sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah;
6. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Sragen;

7. Lembaga Teknis Daerah yang selanjutnya disingkat LTD adalah Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Sragen;
 8. Unit Pelaksana Teknis Badan yang selanjutnya disebut UPTB adalah unsur pelaksana operasional Badan di lapangan;
 9. Unit Pelaksana Teknis Kantor yang selanjutnya disebut UPTK adalah unsur pelaksana operasional Kantor di lapangan;
 10. Jabatan Fungsional adalah kedudukan yang menunjang tugas, tanggung jawab, wewenang dan hak seseorang pegawai negeri sipil dalam satuan organisasi yang dalam pelaksanaan tugasnya didasarkan pada keahliannya dan atau ketrampilan tertentu serta bersifat mandiri.
2. Ketentuan Pasal 2 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut:

Pasal 2

- (1) Dengan Peraturan Daerah ini dibentuk LTD yang terdiri dari ;
 - a. LTD berbentuk Badan;
 - b. LTD berbentuk Kantor.
- (2) LTD yang berbentuk Badan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) huruf a, adalah :
 - a. Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA);
 - b. Badan Pengawas Daerah (BAWASDA);

Debirokratisasi Upaya Meningkatkan Kesejahteraan

- c. Badan Pengelola Keuangan Daerah (BPKD) ;
- d. Badan Pendidikan dan Latihan (B. Diklat);
- e. Badan Kepegawaian Daerah (BKD);
- f. Badan Kesatuan Bangsa, Politik, dan Perlindungan Masyarakat (Badan Kesbangpollinmas);
- g. Badan Pelayanan Terpadu (BPT).

(3) LTD yang berbentuk Kantor sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) huruf b adalah :

- a. Kantor Pariwisata, Investasi dan Promosi;
- b. Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil.

3. Judul Bab IV Bagian Keenam diubah sehingga berbunyi sebagai berikut :

**BAB IV
TUGAS, FUNGSI, DAN SUSUNAN ORGANISASI**

Bagian Keenam

Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Perlindungan Masyarakat

4. Ketentuan Pasal 17 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut:

Pasal 17

- (1) Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Perlindungan Masyarakat mempunyai tugas membantu Bupati dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah di bidang Kesatuan Bangsa, Politik dan Perlindungan Masyarakat.
 - (2) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Perlindungan Masyarakat menyelenggarakan fungsi :
 - a. merumuskan kebijakan teknis di bidang kesatuan bangsa, politik dan perlindungan masyarakat ;
 - b. menunjang penyelenggaraan Pemerintahan Daerah di bidang kesatuan bangsa, politik dan perlindungan masyarakat ;
 - c. melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.
5. Ketentuan Pasal 18 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut:

Pasal 18

- (1) Susunan Organisasi Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Perlindungan Masyarakat, terdiri dari :

Debirokratisasi Upaya Meningkatkan Kesejahteraan

- a. Kepala ;
 - b. Bagian Tata Usaha terdiri dari:
 - 1) Sub Bagian Umum;
 - 2) Sub Bagian Keuangan.
 - c. Bidang Pengembangan Hubungan Antar Lembaga terdiri dari:
 - 1) Sub Bidang Komunikasi dan Partisipasi Politik;
 - 2) Sub Bidang Kerjasama Lembaga Pemerintah.
 - d. Bidang Kesatuan dan Ketahanan Bangsa terdiri dari:
 - 1) Sub Bidang Pembauran Bangsa, Ideologi, dan Kewaspadaan Nasional;
 - 2) Sub Bidang Strategi dan Penanganan Masalah.
 - e. Bidang Perlindungan Masyarakat, Pencegahan, dan Penanggulangan Bencana terdiri dari:
 - 1) Sub Bidang Perlindungan Masyarakat dan Peningkatan SDM Linmas;
 - 2) Sub Bidang Sarana-Prasarana Pencegahan dan Penanggulangan Bencana.
 - f. Kelompok Jabatan Fungsional.
- (2) Bagan Susunan Organisasi Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Perlindungan Masyarakat sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tak terpisahkan dari Peraturan Daerah ini.

6. Judul Bab IV Bagian Kedelapan diubah sehingga berbunyi sebagai berikut:

**Bagian Kedelapan
Badan Pelayanan Terpadu**

7. Ketentuan Pasal 22 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut:

Pasal 22

- (1) Badan Pelayanan Terpadu mempunyai tugas membantu Bupati dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah di bidang Pelayanan Terpadu ;
 - (2) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Badan Pelayanan Terpadu menyelenggarakan fungsi :
 - a. perumusan kebijakan teknis dibidang Pelayanan Terpadu ;
 - b. penunjang penyelenggaraan pemerintahan daerah dibidang Pelayanan Terpadu ;
 - c. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya ;
8. Ketentuan Pasal 23 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut:

Pasal 23

- (1) Susunan Organisasi Badan Pelayanan Terpadu, terdiri dari :
 - a. Kepala ;
 - b. Bagian Tata Usaha terdiri dari:
 - 1) Sub Bagian Umum;
 - 2) Sub Bagian Keuangan;
 - c. Bidang Pelayanan Umum dan Pengaduan terdiri dari:
 - 1) Sub Bidang Pelayanan KTP, KK, dan Akta Capil;
 - 2) Sub Bidang Informasi, Dokumentasi, dan Penanganan Pengaduan.
 - d. Bidang Perijinan Jasa Usaha terdiri dari:
 - 1) Sub Bidang Perijinan Industri Perdagangan, Koperasi dan Reklame;
 - 2) Sub Bidang Perijinan Pertanian, Perhubungan, Pariwisata, SIUJK, K3.
 - e. Bidang Perijinan Tertentu terdiri dari:
 - 1) Sub Bidang Perijinan Prinsip, Lokasi, IMB, dan HO;
 - 2) Sub Bidang Perijinan Pendidikan dan Kesehatan.
 - f. Kelompok Jabatan Fungsional.
- (2) Bagan Susunan Organisasi Badan Pelayanan Terpadu sebagaimana tercantum dalam Lampiran II yang

merupakan bagian tak terpisahkan dari Peraturan Daerah ini.

9. Bagan Susunan Organisasi Kantor Kesatuan Bangsa dan Perlindungan Masyarakat (Kesbanglinmas) Kabupaten Sragen sebagaimana tercantum dalam Lampiran VI dan Bagan Susunan Organisasi Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Sragen sebagaimana tercantum dalam Lampiran VIII Peraturan Daerah Kabupaten Sragen Nomor 15 Tahun 2003 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Sragen dihapus.

Pasal II

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Daerah ini dengan penempatannya dalam Lembaran Daerah Kabupaten Sragen.

Disahkan di Sragen
pada tanggal 20 Juli 2006
B U P A T I S R A G E N

UNTUNG WIYONO

Debirokratisasi Upaya Meningkatkan Kesejahteraan

Diundangkan di Sragen
pada tanggal 20 Juli 2006
SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN SRAGEN

KUSHARDJONO

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN SRAGEN TAHUN 2006
NOMOR 4



PEMERINTAH KABUPATEN SRAGEN

**PERATURAN DAERAH KABUPATEN SRAGEN
NOMOR 9 TAHUN 2006**

**TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
KABUPATEN SRAGEN**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
B U P A T I S R A G E N**

- Menimbang : a. bahwa penyelenggaraan pelayanan publik bagi Satuan Kerja Perangkat Daerah merupakan perwujudan pelaksanaan kewenangan wajib baik yang berupa pelayanan administrasi, pelayanan barang maupun pelayanan jasa untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan meningkatkan sumber daya aparatur sebagai aset utama dalam pelaksanaan pembangunan daerah.
- b. bahwa untuk maksud tersebut di atas, perlu ditetapkan Peraturan Daerah Kabupaten Sragen tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

- Mengingat
- : 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah ;
 2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42; Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821) ;
 3. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi,dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75; Tambahan Lembaran Negara Nomor 3851) ;
 4. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 140; Tambahan Lembaran Negara Nomor 3874) ;
 5. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan Undang-undang Nomor 31 tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 134; Tambahan Lembaran Negara Nomor 4150) ;
 6. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125; Tambahan Lembaran Negara Nomor 4437) ;
 7. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 53; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4384) ;
 8. Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah dan

- Kewenangan Propinsi Sebagai Daerah Otonom (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 54; Tambahan Lembaran Negara Nomor 3952) ;
9. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik ;
 10. Peraturan Daerah Kabupaten Sragen Nomor 11 Tahun 2003 tentang Pola Organisasi Pemerintahan Daerah Kabupaten Sragen (Lembaran Daerah Kabupaten Sragen Tahun 2003 Nomor 24 Seri D Nomor 06).
 11. Peraturan Daerah Kabupaten Sragen Nomor 1 Tahun 2006 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Sragen Nomor 11 Tahun 2003 tentang Pola Organisasi Pemerintahan Daerah Kabupaten Sragen (Lembaran Daerah Kabupaten Sragen Tahun 2006 Nomor 1)

**Dengan Persetujuan Bersama
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN
SRAGEN
dan
BUPATI SRAGEN**

MEMUTUSKAN

**Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
KABUPATEN SRAGEN**

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Sragen;
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Sragen;
3. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah disingkat DPRD, adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Sragen;
4. Bupati adalah Bupati Sragen;
5. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan ;
6. Penyelenggara pelayanan publik adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah termasuk BUMD yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik ;
7. Pemberi pelayanan publik adalah pejabat/pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan ;
8. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah, dan badan hukum ;
9. Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik yang besaran dan tata cara pembayaran ditetapkan oleh pejabat yang

berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan ;

10. Indeks kepuasan masyarakat adalah tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang diperoleh dari penyelenggara atau pemberi pelayanan sesuai harapan dan kebutuhan masyarakat.

BAB II
ASAS, TUJUAN, DAN RUANG LINGKUP
Bagian Pertama
Azas

Pasal 2

Asas pelayanan publik :

1. **Transparansi :**
Bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas :**
Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. **Kondisional :**
Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pengguna pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
4. **Partisipatif :**
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan Hak :
Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban :
Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Bagian Kedua

Tujuan

Pasal 3

Tujuan Pelayanan Publik adalah:

1. memberi kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik di daerah.
2. menyediakan sistem pelayanan publik yang baik sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan penyelenggaraan pemerintahan yang baik di daerah.
3. terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara optimal.
4. mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai mekanisme yang berlaku.

Bagian Ketiga
Ruang Lingkup

Pasal 4

Ruang lingkup pelayanan publik :

1. Pelayanan Administratif :
Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, meliputi dokumen kependudukan dan perizinan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang.
2. Pelayanan Barang :
Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik.
3. Pelayanan Jasa :
Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik.

BAB III

PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

Bagian Pertama

Penyelenggara Pelayanan Publik

Pasal 5

Penyelenggara pelayanan publik dalam melaksanakan pelayanannya harus mengutamakan kepentingan umum di atas kepentingan pribadi dan golongan.

Bagian Kedua

Larangan Pemberi Pelayanan Publik

Pasal 6

Larangan pemberi pelayanan publik :

- a. melakukan perbuatan korupsi, kolusi, dan nepotisme.

- b. Melaksanakan pelayanan dengan membedakan Suku, Agama, Ras dan Golongan.
- c. melakukan pelayanan di luar Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.
- d. memberikan informasi yang tidak benar.
- e. menghambat akses informasi kepada penerima pelayanan publik.

Bagian Ketiga

Pengelolaan Sumber Daya Manusia

Pasal 7

- (1) Pengelolaan Sumber Daya Manusia penyelenggara pelayanan publik meliputi:
 - a. Pemahaman dengan baik dan benar visi dan misi pelayanan serta melaksanakannya dalam tugas sehari-hari;
 - b. Komitmen dan konsistensi terhadap visi dan misi pelayanan terus ditingkatkan;
 - c. Menciptakan sistem yang mendukung peningkatan komitmen dan konsistensi visi, misi, dan tujuan pelayanan.
- (2) Setiap penyelenggara pelayanan publik berhak mendapatkan penghargaan atas prestasinya;
- (3) Tata cara penilaian dan pemberian penghargaan atas prestasi penyelenggara pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Bupati;

Bagian Keempat
Hubungan Antar Penyelenggara Pelayanan Publik

Pasal 8

Untuk mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan efisien maka hubungan antar Penyelenggara Pelayanan Publik harus memenuhi hal-hal sebagai berikut:

1. Ada komitmen dari pimpinan daerah dan pimpinan Satuan Kerja Perangkat Daerah penyelenggaraan Pelayanan Publik;
2. Nilai-nilai dasar pembentuk sikap dan perilaku positif dan produktif yang diterapkan, dapat dimengerti dan dipahami dengan baik antar penyelenggara Pelayanan Publik;
3. Saling percaya antara pimpinan dan staf, bersikap terbuka dan bisa menerima perubahan kebijakan serta metode baru yang lebih efisien;
4. Budaya kerja harus terkait langsung dengan kepentingan pelaksanaan tugas, pekerjaan, dan masalah-masalah yang dihadapi bersama oleh institusi penyelenggara Pelayanan Publik;
5. Ada tindak lanjut yang nyata atas hasil-hasil yang dicapai dan dilaksanakan secara teratur serta berkelanjutan.

BAB IV
HAK DAN KEWAJIBAN PENERIMA DAN PEMBERI
PELAYANAN PUBLIK
Bagian Pertama
Hak Penerima Pelayanan Publik

Pasal 9

Penerima pelayanan publik mempunyai hak :

- a. mendapatkan pelayanan prima sesuai dengan asas-asas, tujuan maupun standar pelayanan publik yang telah ditetapkan.
- b. mendapatkan kemudahan untuk memperoleh informasi selengkap-lengkapny tentang sistem mekanisme dan prosedur pelayanan publik.
- c. memberikan saran untuk perbaikan pelayanan publik.
- d. mendapatkan pelayanan yang tidak diskriminatif.
- e. memperoleh kompensasi apabila tidak mendapatkan pelayanan sesuai standar pelayanan publik yang telah ditetapkan.
- f. menyampaikan pengaduan kepada penyelenggara pelayanan publik untuk mendapatkan penyelesaian.
- g. mendapatkan penyelesaian atas pengaduan yang diajukan sesuai mekanisme yang berlaku.
- h. mengawasi penyelenggaraan pelayanan Publik dan penyelesaian sengketa pelayanan Publik.

Bagian Kedua
Kewajiban Penerima Pelayanan Publik

Pasal 10

Penerima pelayanan publik berkewajiban :

- a. mentaati mekanisme, prosedur, dan persyaratan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. memelihara dan menjaga berbagai sarana dan prasarana pelayanan publik.

Bagian Ketiga
Kewajiban Pemberi Pelayanan Publik

Pasal 11

(1) Kewajiban Pemberi Pelayanan Publik :

- a. mengundang penerima pelayanan dan pihak-pihak yang berkepentingan dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk merumuskan standar pelayanan dan melakukan pengawasan atas kinerja pelayanan publik;
- b. menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan standar yang telah ditetapkan;
- c. mengelola pengaduan dari penerima layanan sesuai dengan mekanisme yang berlaku;
- d. menyampaikan pertanggungjawaban secara periodik atas penyelenggaraan pelayanan publik yang tata caranya diatur lebih lanjut dalam Peraturan Bupati;
- e. memberikan kompensasi kepada penerima pelayanan apabila tidak mendapatkan

- elayanan sesuai dengan standar pelayanan publik yang telah ditentukan.
- f. mematuhi ketentuan yang berlaku dalam penyelesaian sengketa pelayanan publik;
 - g. mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan tugas dan kewenangannya dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
 - h. melaksanakan tugas dengan penuh rasa tanggung jawab dan tidak melakukan perbuatan tercela, tanpa pamrih, baik untuk kepentingan pribadi, keluarga, maupun kelompok, dan tidak mengharapkan imbalan dalam bentuk apapun yang bertentangan dengan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.
- (2) Ketentuan mengenai kompensasi terhadap pelayanan yang tidak sesuai dengan standart pelayanan publik diatur dengan Peraturan Bupati.

BAB V

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Pertama Pelayanan Publik

Pasal 12

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggaraan; biaya pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita, pelayanan khusus, biro jasa pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggaraan, penyelesaian pengaduan dan sengketa, serta evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Kedua Prinsip Pelayanan Publik

Pasal 13

Prinsip pelayanan publik meliputi :

1. Kesederhanaan
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan
 - a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
 - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian Waktu
Pelaksanaan pelayanan publik harus dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan, dengan memperhatikan aspek efisiensi pemanfaatan waktu.
4. Akurasi
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan cepat. Proses dan produk pelayanan publik harus memperhatikan aspek nilai tambah bagi pengguna pelayanan publik.
5. Keamanan
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. **Tanggung Jawab**
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. **Kelengkapan Sarana dan Prasarana**
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
8. **Kemudahan Akses**
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. **Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan**
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, memberikan pelayanan dengan ikhlas, serta menunjukkan sikap empati terhadap kepentingan pengguna pelayanan.
10. **Kenyamanan**
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parker, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

Bagian Ketiga
Standar Pelayanan Publik

Pasal 14

- (1) Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.
- (2) Standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan/atau penerima pelayanan.
- (3) Standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sekurang-kurangnya meliputi :
 - a. Prosedur Pelayanan
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
 - b. Waktu Penyelesaian
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
 - c. Biaya Pelayanan
Biaya / tarip pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
 - d. Produk Pelayanan
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

- e. Sarana dan Prasarana
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan
Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Bagian Keempat Pola Pelayanan

Pasal 15

Pola pelayanan publik dilaksanakan secara :

1. Fungsional
Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi, dan wewenangnya.
2. Terpusat
Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.
3. Terpadu
Pola pelayanan terpadu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.
4. Gugus Tugas
Petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi

pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

Bagian Kelima Sistem Informasi

Pasal 16

Sistem informasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik :

1. Setiap proses perumusan dan hasil kebijakan disampaikan informasinya secara aktif kepada masyarakat;
2. Kewajiban menyebarluaskan informasi sebagaimana dimaksud angka (1) dengan bahasa yang mudah dipahami, dan dengan cara yang mudah masyarakat mendapatkannya;
3. Dalam hal kontrak kerja atau kesepakatan yang dibuat oleh institusi penyelenggara pelayanan publik, unsur transparansi harus dicantumkan;
4. Apabila informasi telah dinyatakan terbuka bagi masyarakat berdasarkan permintaan ataupun melalui mekanisme formal, maka informasi tersebut wajib dimasukkan dalam daftar informasi yang wajib tersedia setiap dibutuhkan;
5. Setiap institusi Penyelenggara Pelayanan Publik wajib membuat dan memiliki sistem penyediaan informasi yang cepat, tepat waktu, murah, dan sederhana.

Pasal 17

Pelayanan khusus adalah penyelenggaraan jenis pelayanan publik tertentu khususnya pelayanan di bidang transportasi dan kesehatan.

Pasal 18

Penetapan besaran biaya pelayanan publik memperhatikan hal-hal :

1. Tingkat kemampuan dan daya beli masyarakat;
2. Nilai/harga yang berlaku atas barang dan/atau jasa;
3. Rincian biaya harus jelas untuk jenis pelayanan publik yang memerlukan tindakan seperti penelitian, pemeriksaan, pengukuran, dan pengujian;
4. Ditetapkan oleh pejabat yang berwenang dan memperhatikan prosedur sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Keenam

Perilaku Pemberi Pelayanan Publik

Pasal 19

Perilaku pemberi pelayanan publik dalam penyampaian layanan berdasarkan nilai-nilai dasar budaya kerja yang meliputi :

1. Komitmen dan konsistensi
Memegang teguh dan berjanji melaksanakan tugas yang diemban, taat asas yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan;
2. Keikhlasan dan kejujuran
Tidak mengharapkan imbalan atau balas jasa, dan berani mempertanggung-jawabkan sesuatu yang diperbuat;
3. Integritas dan profesionalisme
Mampu menyelaraskan diri dengan bidang tugas dan kompetensinya terhadap pelaksanaan tugas secara baik dan benar;

4. Kreativitas dan responsivitas
Ide-ide inovatif yang dapat diaplikasikan pada bidang tugas dan peka terhadap perkembangan yang terjadi di luar lingkungan organisasi;
5. Keteguhan dan ketegasan
Kuat dalam berpegang pada aturan dengan tindakan yang jelas dan tidak ragu-ragu;
6. Ketekunan dan kesabaran
Teliti dalam melaksanakan tugas dan tidak emosional;
7. Keadilan dan keterbukaan
Memperhatikan hak dan kewajiban masyarakat dan tidak sembunyi-sembunyi dalam melaksanakan tugas dan tidak menimbulkan prasangka tidak baik.

Bagian Ketujuh Sistem Pengawasan

Pasal 20

Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik terdiri dari:

1. Pengawasan Melekat :
Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Pengawasan Fungsional :
Pengawasan yang dilakukan oleh aparat pengawasan fungsional sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Pengawasan Masyarakat :
Pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat, berupa laporan atau pengaduan masyarakat tentang penyimpangan dan kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Kedelapan
Indeks Kepuasan Masyarakat

Pasal 21

- (1) Indeks kepuasan masyarakat merupakan ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan yang ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan.
- (2) Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.
- (3) Setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei indeks kepuasan masyarakat.
- (4) Apabila ditemukan ketidaksesuaian nilai antara indeks kepuasan masyarakat dengan standar pelayanan publik, maka akan dilakukan pembinaan dan pengembangan kapasitas penyelenggaraan pelayanan publik.
- (5) Tata cara pelaksanaan pembinaan dan pengembangan kapasitas penyelenggaraan pelayanan publik diatur dengan Peraturan Bupati.

BAB VI
PERAN SERTA MASYARAKAT DALAM PEMBUATAN
PIAGAM KESEPAKATAN PELAYANAN

Pasal 22

- (1) Untuk menjamin pelayanan yang diberikan berorientasi pada tingkat pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat, maka penyelenggaraan pelayanan publik memerlukan peran serta masyarakat dalam penyusunan piagam

kesepakatan, dengan langkah-langkah sebagai berikut :

- a. Penyelenggara pelayanan publik bersama-sama masyarakat yang akan memperoleh pelayanan publik membuat kesepakatan tingkat pelayanan yang dituangkan dalam suatu piagam kesepakatan bersama yang ditandatangani bersama;
 - b. Penyelenggara pelayanan publik menyediakan informasi tingkat pelayanan yang tertuang dalam piagam kesepakatan kepada masyarakat yang akan memperoleh pelayanan;
 - c. Penyelenggara pelayanan publik mengatur mekanisme keberatan dan atau menunjuk pejabat yang akan menangani keberatan jika pelayanan yang diterima masyarakat tidak sesuai dengan kesepakatan;
 - d. Kesepakatan tingkat pelayanan ini harus diperbaharui minimal satu kali dalam satu tahun.
- (2) Ketentuan mengenai kesepakatan tingkat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

BAB VII
PENGADUAN DAN PENYELESAIAN SENGKETA
Bagian Pertama
Pengaduan

Pasal 23

- (1) Pengaduan pelayanan publik diajukan kepada penyelenggara pelayanan publik.

- (2) Paling lama 5 (lima) hari setelah diterimanya pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara pelayanan publik harus menindak lanjuti pengaduan tersebut.
- (3) Apabila penyelenggara pelayanan publik tidak menindaklanjuti pengaduan sebagaimana mestinya atau tidak menindak lanjuti pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), maka dapat dilakukan melalui jalur hukum.

Bagian Kedua Penyelesaian Sengketa

Pasal 24

- (1) Setiap pimpinan unit penyelenggara pelayanan publik wajib menyelesaikan setiap laporan atau pengaduan masyarakat mengenai ketidakpuasan dalam pemberian pelayanan sesuai kewenangannya.
- (2) Untuk menampung pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), unit penyelenggaraan pelayanan publik menyediakan loket, dan kotak pengaduan.
- (3) Pimpinan unit penyelenggara pelayanan publik wajib menyelesaikan pengaduan pelayanan publik selambat-lambatnya 15 (lima belas) hari setelah diterimanya pengaduan.
- (4) Dalam menyelesaikan pengaduan masyarakat, pimpinan unit penyelenggara pelayanan publik wajib memperhatikan hal-hal sebagai berikut :
 - a. Prioritas penyelesaian pengaduan;
 - b. Penentuan pejabat yang menyelesaikan pengaduan;

- c. Prosedur penyelesaian pengaduan;
 - d. Rekomendasi penyelesaian pengaduan;
 - e. Pemantauan dan evaluasi penyelesaian pengaduan;
 - f. Pelaporan proses dan hasil penyelesaian pengaduan kepada pimpinan;
 - g. Penyampaian hasil penyelesaian pengaduan kepada yang mengadu;
 - h. Dokumentasi penyelesaian pengaduan.
- (5) Dalam hal pengaduan tidak dapat diselesaikan oleh unit penyelenggara pelayanan publik yang bersangkutan dan terjadi sengketa, maka penyelesaiannya dapat dilakukan melalui jalur hukum.

BAB VIII KETENTUAN SANKSI

Pasal 25

- (1) Pelanggaran yang dilakukan oleh pemberi pelayanan publik dikenakan sanksi administrasi ;
- (2) Jenis-jenis sanksi administrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa:
 - a. Peringatan lisan ;
 - b. Peringatan tertulis ;
 - c. Penundaan kenaikan pangkat ;
 - d. Penurunan pangkat ;
 - e. Mutasi jabatan ;
 - f. Pembebasan tugas dan jabatan dalam waktu tertentu ;
 - g. Pemberhentian tidak dengan hormat.
- (3) Mekanisme pemanggilan, pemeriksaan dan penjatuhan sanksi administrasi dilakukan sesuai

dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

BAB IX
KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 26

Pada saat Peraturan Daerah ini mulai berlaku, semua peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik sepanjang tidak bertentangan dengan Peraturan Daerah ini dinyatakan tetap berlaku.

BAB X
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 27

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Daerah ini dengan penempatannya pada Lembaran Daerah Kabupaten Sragen.

Ditetapkan di Sragen
pada tanggal 12 September 2006
BUPATI SRAGEN

Cap. ttd
UNTUNG WIYONO

Debirokratisasi Upaya Meningkatkan Kesejahteraan

Diundangkan di Sragen
pada tanggal 12 September 2006
SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN SRAGEN

Cap. ttd
KUSHARDJONO

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN SRAGEN TAHUN 2006
NOMOR 9

**PENJELASAN
PERATURAN DAERAH KABUPATEN SRAGEN
NOMOR 9 TAHUN 2006**

TENTANG

**PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
KABUPATEN SRAGEN**

PENJELASAN UMUM

Pelayanan Publik merupakan pilar dasar penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis kerakyatan. Di Kabupaten Sragen secara substansial telah terbangun pemahaman untuk mewujudkan pelayanan publik (*public service*) yang sesuai dengan koridor tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Pemahaman demikian secara tematik merupakan alasan fundamental dari kehendak publik untuk menyusun perangkat hukum dalam rangka membangun pelayanan-pelayanan publik (*public services*) yang mengedepankan prinsip-prinsip demokrasi, transparansi, akuntabilitas, responsibilitas dengan paradigma baru (*the new paradigm*) berubahnya birokrasi sebagai pangreh menjadi abdi alias pelayanan masyarakat.

Untuk itulah Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kabupaten Sragen secara jelas hendak meneguhkan konstruksi birokrasi sebagai pelayan publik (*civil servants*) yang berposisi sebagai pengabdikan rakyat. Konstelasi demikian secara yuridis lazimnya menciptakan hubungan hukum yang masuk pada wilayah hubungan-hubungan dinas publik. Pada tataran demikian pelayan publik terqualifikasi dalam organisasi birokrasi yang harus berkiprah secara fungsional yang tugasnya berorientasi pada aspek operasional pelayanan masyarakat.

Kehendak kolektif untuk membangun pelayanan publik yang mengimplementasikan prinsip-prinsip *good governance* dengan tingkat profesionalitas tinggi tentunya mutlak diformulasikan dalam bentuk hukum peraturan daerah Kabupaten Sragen tentang Penyelenggaraan Publik di Kabupaten Sragen sebagai bagian dari peraturan perundang-undangan di negara hukum Republik Indonesia atas dasar Pasal 1 ayat 3 UUD 1945. Perangkat hukum dalam takaran ilmu hukum yang berupa peraturan perundang-undangan diagendakan untuk merealisasikan apa yang diinginkan pembentuknya. Pasal 1 angka 2 Undang-undang Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan mendefinisikan bahwa peraturan perundang-undangan adalah peraturan tertulis yang dibentuk oleh lembaga negara atau pejabat yang berwenang dan mengikat secara umum. Dalam negara hukum (*rechtstaat*) penyusunan peraturan perundang-undangan merupakan bagian dari aktivitas teknologi hukum dalam rangka memberikan rambu perilaku subyek hukum. Sebagai bagian dari pembentukan hukum peraturan daerah bermuatan "norma hukum" yang berorientasi pada kepentingan publik yang akan berfungsi memberikan "payung hukum" setiap aktivitas pelaku hukum untuk merealisasikan "cita-cita dasar pelayanan publik" yang hendak diaturnya.

Dengan demikian peraturan daerah ini secara praktis adalah produk dari kebijakan pembentuknya yang hendak menjadikan pelayanan publik yang benar-benar merakyat (*demi rakyat*). Secara filosofis peraturan daerah ini pun dibuat bukan untuk peraturan itu sendiri, tetapi juga masyarakat luas. Apalagi dalam Pasal 6 Undang-undang Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan telah ditentukan bahwa materi muatan peraturan perundang-undangan mengandung azas: pengayoman, kemanusiaan, kebangsaan, kekeluargaan, kesusantaraan, bhineka tunggal ika, keadilan, kesamaan kedudukan dalam hukum dan

pemerintahan, ketertiban dan kepastian hukum dan atau keseimbangan, keserasian, dan keselarasan.

Hal tersebut menandakan bahwa pembentukan peraturan daerah ini berupaya semaksimal mungkin untuk mendasarkan pada pemikiran dan argumentasi keilmuan maupun praktek hukum demi terbangunnya pelayanan publik yang berwawasan kerakyatan serta pemerintahan secara seimbang dalam bingkai negara kesatuan Republik Indonesia untuk penyelenggaraan pelayanan publik guna menciptakan masyarakat sejahtera, adil dan makmur, secara sosial, ekonomi, politik dan budaya serta pemberian otonomi yang luas kepada daerah sebagai prasyarat utamanya. Tujuan ini dapat dicapai melalui peningkatan pelayanan publik yang diatur dalam kebijakan daerah berupa peraturan hukum tentang penyelenggaraan pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih ditemukan banyak kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Dalam pemberian pelayanan terhadap masyarakat masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan baik secara langsung maupun melalui media massa sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat salah satu fungsi pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Kebijakan untuk mewujudkan birokrasi yang profesional dalam penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang baik dalam prakteknya banyak menghadapi rintangan. Pelayanan publik harus berani mengubah paradigmanya dari mental pangreh menjadi pamong yaitu dari penguasa menjadi pelayan.

Suatu pemerintahan akan berjalan dengan baik apabila dikontrol oleh kekuatan-kekuatan politik atau organisasi massa. Namun, bila kekuatan-kekuatan politik dan organisasi massa tersebut kurang mampu menjalankan fungsi-fungsi artikulasi dan agregasi kepentingan masyarakat, apalagi bila tidak ditunjang dengan adanya proses pengambilan keputusan (*role making*) dan pengontrolan pelaksanaan keputusan yang baik, maka hal ini bisa mengakibatkan kekuasaan birokrasi menjadi semakin besar.

Bila kekuasaan birokrasi lebih besar, akan memungkinkan aparat birokrasi dapat dengan leluasa mengendalikan lingkungan luar birokrasi, sehingga dapat mengokohkan kedudukannya dalam tata organisasi pemerintahan negara. Oleh karena itu, perlu adanya alat pengendali bagi aparat birokrasi dalam menggunakan kekuasaannya yang tidak saja bersifat normatif dan legislatif. Alat pengendali ini antara lain berupa pembudayaan disiplin kerja dan pengawasan melekat, fungsionalisasi unit-unit kerja, revitalisasi pegawai dengan memberikan motivasi kerja yang memadai, pembenahan etika kerja, dan sebagainya, termasuk penerapan pengadilan tata usaha negara secara benar dan profesional.

Bagi para penyelenggara pemerintahan negara yang berkehendak menyatukan negara tindakan dan kebijaksanaan dengan tatanan nilai yang hidup dan berkembang di masyarakat, maka aparat birokrasi haruslah sensitif, responsif, dan akuntabel. Sensitivitas dan responsibilitas pada dasarnya merupakan wujud sikap tanggung jawab aparat birokrasi terhadap kepentingan masyarakat. Sedangkan akuntabilitas atau tanggung gugat merupakan perwujudan tanggung jawab publik dan pelayanan publik. Dengan demikian, pada dasarnya pengertian tanggung gugat itu sendiri memiliki dua dimensi. Pertama, berupa pemberian kewenangan kepada aparat birokrasi untuk menjalankan kekuasaannya, dan kedua, berupa pemberian keleluasaan kepada masyarakat untuk

mengontrol kerja aparat birokrasi. Sifat kekuasaan aparat birokrasi sebenarnya bukan tanpa kendali (*out of control*), tetapi tetap dibatasi oleh perangkat kendali dari luar dan sarana kendali dari dalam. Dengan demikian, pelaksanaan kerja aparat birokrasi sebenarnya merupakan hubungan timbal balik yang berkesinambungan, yakni antara kekuasaan yang dimiliki dengan tanggung gugat yang harus diberikan kepada masyarakat.

Berdasarkan pemikiran yang demikian, dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan konsep tanggung gugat terdapat tiga aspek yang sangat menonjol, yakni (1) setiap pejabat pada masing-masing tingkat manajerial harus memiliki tanggung jawab yang lebih besar ; (2) setiap aparat birokrasi harus punya sikap responsif terhadap segala permasalahan yang terjadi di masyarakat, khususnya kelompok masyarakat yang membutuhkan pelayanan prioritas ; (3) dan setiap aparatur harus punya komitmen yang besar pada nilai dan standar moralitas yang tinggi dalam menjalankan kekuasaan pemerintahan.

Pelayanan publik merupakan aktivitas atau kegiatan organisasi publik yang dilakukan aparaturnya dengan memberikan jasa-jasa untuk kemudahan-kemudahan dalam rangka mengamalkan dan mengabdikan diri kepada publik/masyarakat. Tetapi dalam prakteknya terdapat masalah yang dirasakan masyarakat bahwa saat ini terdapat patologi dan stigma birokrasi pelayanan publik, antara lain : aparat pelayanan lebih menampilkan diri sebagai majikan daripada pelayan, lebih mementingkan diri sendiri daripada masyarakat yang harus dilayani, lebih berorientasi pada status quo daripada peningkatan pelayanan, lebih memusatkan pada kekuasaan dan cenderung menolak perubahan, serta lebih mementingkan prosedur daripada substansi. Namun, peraturan daerah ini telah memuat prinsip-prinsip dasar pelayan publik secara komprehensif.

PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup jelas

Pasal 2

Cukup jelas

Pasal 3

Cukup jelas

Pasal 4

Angka 1. Yang dimaksud dokumen resmi dalam pelayanan administrasi ini antara lain : Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, dan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), dan lain sebagainya.

Angka 2. Yang dimaksud pelayanan barang antara lain: air bersih, barang cetakan dan lain sebagainya.

Angka 3. Yang dimaksud bentuk pelayanan jasa antara lain: pelayanan pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan pelayanan transportasi dan lain sebagainya.

Pasal 5

Cukup jelas

Pasal 6

Cukup jelas

Pasal 7

Cukup jelas

Pasal 8

Cukup jelas

Pasal 9

Cukup jelas

Pasal 10

Cukup jelas

Pasal 11

Cukup jelas

Pasal 12
Cukup jelas
Pasal 13
Cukup jelas
Pasal 14
Cukup jelas
Pasal 15
Cukup jelas
Pasal 16
Cukup jelas
Pasal 17
Cukup jelas
Pasal 18
Cukup jelas
Pasal 19
Cukup jelas
Pasal 20
Cukup jelas
Pasal 21
Cukup jelas
Pasal 22
Cukup jelas
Pasal 23
Cukup jelas
Pasal 24
Cukup jelas
Pasal 25
Cukup jelas
Pasal 26
Cukup Jelas
Pasal 27
Cukup Jelas

TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH KABUPATEN SRAGEN
TAHUN 2006 NOMOR 4

**JENIS LAYANAN PERIJINJAN YANG DIBERIKAN OLEH
BADAN PELAYANAN TERPADU KABUPATEN SRAGEN**

1. IZIN PRISIP

DASAR HUKUM

1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 5 Tahun 1973 tentang Ketentuan Mengenai Tata Cara Pemberian Hak Atas Tanah.
2. Peraturan Daerah Kabupaten Daerah Tingkat II Sragen Nomor 21 Tahun 1996 tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Kabupaten Daerah Tingkat II Sragen.

PERSYARATAN

1. Fotocopy KTP ;
2. Fotocopy Akta Pendirian Perusahaan ;
3. Fotocopy NPWP ;
4. Uraian / Garis besar rencana proyek ;
5. Gambar / Sketsa tanah yang dimohon ;
6. Bukti pemilikan tanah.

MEKANISME

1. Pengajuan berkas permohonan di loket pelayanan.
2. Berkas permohonan dinyatakan lengkap, kemudian diadakan rapat koordinasi dengan mengundang Tim Teknis, dilanjutkan pemeriksaan lapangan dan dibuatkan Berita Acara Pemeriksaan (BAP).
3. Berdasarkan Berita Acara Pemeriksaan (BAP) tersebut permohonan dapat disetujui atau ditolak.

RETRIBUSI

Segala biaya yang timbul dari pekerjaan lapangan dan koordinasi dibebankan kepada pemohon.

WAKTU

Standar waktu penyelesaian 10 hari kerja

2. IZIN LOKASI

DASAR HUKUM

- 1 Peraturan Menteri Negara Agraria/Kepala BPN Nomor 2 Tahun 1993 tentang Tata Cara Memperoleh Izin Lokasi dan Hak Atas Tanah bagi Perusahaan dalam rangka Penanaman Modal.
- 2 Peraturan Menteri Agraria / Kepala BPN Nomor 2 Tahun 1999 tentang Izin Lokasi.
- 3 Peraturan Bupati Sragen Nomor 32 Tahun 2005 tentang Pedoman Tata Cara Pemberian Izin Lokasi.

PERSYARATAN

- 1 Fotocopy KTP ;
- 2 Fotocopy Akta Pendirian Perusahaan ;
- 3 Fotocopy NPWP ;
- 4 Fotocopy surat persetujuan Presiden / Kepala BKPM bagi pemohon yang menggunakan fasilitas PMA / PMDN atau persetujuan prinsip dari instansi teknis untuk badan usaha yang tidak menggunakan fasilitas penanaman modal ;
- 5 Surat pernyataan kesanggupan untuk melakukan pembebasan tanah dan/atau menyediakan tempat penampungan bagi pemilik tanah/yang berhak atas tanah ;
- 6 Uraian / Garis besar rencana proyek ;
- 7 Gambar / Sketsa tanah yang dimohon.

MEKANISME

- 1 Pengajuan berkas permohonan di loket pelayanan.

- 2 Berkas permohonan dinyatakan lengkap, kemudian diadakan rapat koordinasi dengan mengundang Tim Teknis, dilanjutkan pemeriksaan lapangan dan dibuatkan Berita Acara Pemeriksaan (BAP).
- 3 Berdasarkan Berita Acara Pemeriksaan (BAP) tersebut permohonan dapat disetujui atau ditolak.

RETRIBUSI

Segala biaya yang timbul dari pekerjaan lapangan dan koordinasi dibebankan kepada pemohon.

WAKTU

Standar waktu penyelesaian 10 hari kerja

3. IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB)

DASAR HUKUM

Peraturan Daerah Kabupaten Sragen Nomor 11 Tahun 1998 tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan.

PERSYARATAN

- 1 Mengisi blangko permohonan yang diketahui Lurah dan Camat;
- 2 Gambar rencana lengkap rangkap 2 (dua) ;
- 3 FotoCopy Sertifikat / surat keterangan status tanah dari pejabat yang berwenang ;
- 4 Surat pernyataan tidak keberatan dari tetangga dari bangunan bertingkat / bangunan usaha ;
- 5 Fotocopy ijin lokasi bangunan untuk usaha ;
- 6 Fotocopy KTP/Akta pendirian bagi perusahaan yang berbadan hukum;
- 7 Fotocopy pelunasan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) tahun terakhir.

MEKANISME

- 1 Pengajuan berkas permohonan di loket pelayanan.
- 2 Pemeriksaan Berkas
- 3 Pemeriksaan Lokasi/Lapangan
- 4 Penetapan Biaya/Retribusi
- 5 Proses SK/Izin
- 6 Pembayaran di Kasir
- 7 Penyerahan SK/Izin

RETRIBUSI

Retribusi dihitung 1 % dari perkalian 6 (enam) koefisien bangunan dengan standart harga bangunan $1 \% \times \text{Koefisien A} \times \text{Koefisien B} \times \text{Koefisien C} \times \text{Koefisien D} \times \text{Koefisien E} \times \text{Koefisien F} \times \text{Koefisien G} \times \text{luas bangunan} \times \text{standart harga bangunan}$

STANDART HARGA BANGUNAN / M2

HARGA DASAR / KOEFSIEN

Semi Permanen / Teras / Balkom	Rp. 130.000,-
Permanen Setengah Batu Pilar	Rp. 210.000,-
Permanen Kelas Baru	Rp. 300.000,-
Permanen Kelas A	Rp. 370.000,-
Bertingkat Kelas Baru	Rp. 390.000,-
Bertingkat Kelas A	Rp. 500.000,-
Perumahan KPR / BTN	Rp. 260.000,-
Perusahaan Industri	Rp. 500.000,-
Pagar	Rp. 80.000,-
Jemuran / Perkerasan	Rp. 40.000,-

KOEFISIEN BANGUNAN

A. Koefisien Kota/Daerah

Bangunan Kota Pada Kota Kab.	1,00
Bangunan Kota Pada Kota Eks. Kawedanan	0,90
Bangunan Kota Pada Kota Kecamatan.	0,75
Bangunan Kota Pada Kota Daerah Tertentu/ Kota yang lain	0,70
Bangunan Pada Daerah Pedesaan.	0,50

B. Koefisien Kelas Jalan

Bangunan dipinggir Jalan :

a. Protokol/Jalan Sukowati Sragen	1,75
b. Protokol / Utama	1,50
Bangunan dipinggir Jalan Arteri	1,40
Bangunan dipinggir Jalan Korektor	1,25
Bangunan dipinggir Jalan Antar Lingkungan	1,00
Bangunan dipinggir Jalan Lokal	0,75
Bangunan dipinggir Jalan Setapak	0,50
Bangunan tidak ditepi jalan	0,40

C. Koefisien Guna Bangunan

Bangunan Perdagangan dan jasa	1,40
Bangunan Perindustrian	1,20
Bangunan Perumahan	1,00
Bangunan Kelembagaan	0,80
Bangunan Umum	0,60
Bangunan Pendidikan	0,60
Bangunan Campuran = 1,5 x Koefisien	0,50
Bangunan Induk	

Debirokratisasi Upaya Meningkatkan Kesejahteraan

Bangunan Sosial	0,40
Bangunan Lain-lain (Pagar dsb)	0,80

D. Koefisien Kelas Bangunan

Permanen dengan dinding batu batu dengan kontruksi beton baja	1,00
Permanen dengan dinding batu batu biasa	0,75
Semi Permanen dengan dinding Papan / Kotangan	0,50

E. Koefisien Status Bangunan

Pemerintah	1,00
Swasta	1,00

F. Koefisien Tingkat Bangunan

Bangunan 1 lantai	1,00
Bangunan 2 Lantai	0,90
Bangunan 3 Lantai	0,80
Bangunan 4 Lantai	0,70

G. Koefisien Luas Bangunan

Bangunan dengan luas s/d 100 m ²	0,80
Bangunan dengan luas 101 m ² s/d 250 m ²	1,00
Bangunan dengan luas 251 m ² s/d 500 m ²	1,25
Bangunan dengan luas 501 m ² s/d 1.000 m ²	1,50
Bangunan dengan luas 1.000 m ² keatas.	1,75

WAKTU

Standar waktu penyelesaian 10 hari kerja

4. IZIN GANGGUAN (HO)

DASAR HUKUM

Peraturan Daerah Kabupaten Sragen Nomor 21 Tahun 2001 tentang Retribusi Izin Gangguan

PERSYARATAN

- 1 Mengisi blangko permohonan yang di ketahui Lurah dan Camat
- 2 Fotocopy KTP/Akte Pendirian Perusahaan bagi yang berbadan Hukum
- 3 Fotocopy sertifikat/keterangan kepemilikan tanah
- 4 Surat keterangan tidak keberatan dari tetangga dan lingkungan terdekat
- 5 Surat pernyataan pencegahan pencemaran lingkungan
- 6 Gambar situasi bangunan tempat usaha
- 7 Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
- 8 Dokumen studi pengelolaan lingkungan.

MEKANISME

- 1 Pengajuan berkas permohonan diloket pelayanan
- 2 Pemeriksaan Berkas
- 3 Pemeriksaan Lokasi/Lapangan
- 4 Penetapan Biaya/Retribusi
- 5 Proses SK/Izin
- 6 Pembayaran di Kasir
- 7 Penyerahan SK/Izin

RETRIBUSI

Retribusi dihitung berdasarkan hasil 7 (tujuh) indeks Izin gangguan dikalikan dengan harga dasar Izin gangguan.

Indek Jenis Usaha	Besar Indeks	Harga Dasar
Yang dijalankan dengan alat memakai tenaga asap dan gas, serta dengan lain-lain, tempat usaha yang mempergunakan asap, gas atau uap dengan berat termasuk penggunaan mesin.	5,00	Harga dasar Izin gangguan didapat dari Harga Dasar Indeks Skala Usaha :
Yang digunakan untuk membuat, mengerjakan dan menyimpan mesin dan lain-lain bahan peledak, termasuk pabrik menyimpan petasan.	5,00	Besar : Rp. 250.000 Sedang : Rp. 30.000 Kecil : Rp. 15.000
Yang digunakan untuk membuat bahan kimia, terhitung pabrik korek api, pemintalan benang/tekstil.	5,00	Biaya administrasi dan pemeriksaan lapangan dibebankan kepada pemohon sebesar Rp. 95.000,-
Yang digunakan untuk mendapatkan, mengerjakan dan menyimpan benda yang cepat menguap (vluchtige producten)	3,00	
Yang digunakan menyimpan dan mengerjakan kotoran/sampah	3,00	
Tempat penggilingan tras/kapur, tempat penggergajian dan pemegahan batu.	3,50	
Garasi/ pool kendaraan, bengkel	2,00	
Yang dipergunakan untuk menyuling dan pembuatan bahan-bahan yang berasal dari tumbuh-tumbuhan, hewan dan untuk mengerjakan bahan yang diperoleh dari penyulingan tasi, termasuk pabrik gas	2,00	
Yang digunakan untuk membuat macam-macam pelumas dan sejenis.	3,50	
Yang dipergunakan untuk membuat bir, anggur dan sejenisnya, tempat penyulingan, pabrik spiritus dan cuka dan tempat membuat serta distribusi minyak tanah, minyak goreng, bensin dan solar dan oil.	4,00	

Debirokratisasi Upaya Meningkatkan Kesejahteraan

Pabrik tepung dan tempat membuat roti serta pabrik sirup dan buah-buahan, penggilingan padi.	1,50
Tempat peternakan, pemotongan hewan, tempat pengulitan, tempat membersihkan jerohan, tempat penjemuran, pengasapan, dan penggaraman bahan-bahan yang berasal dari hewan dan tempat penyamaan kulit serta pemeraha susu.	2,50
Pabrik barang porselin dan tanah tempat membuat batu merah, genting, bermacam-macam tegel, tempat membuat barang dari gelas, tempat membuat gamping dan gips serta pembuat kapur.	2,00
Tempat melelehkan logam serta pencampuran logam, tempat pemipihan logam, tempat membuat barang dari logam, tembaga dan kaleng serta membuat ketel.	1,50
Tempat membuat kapal, tempat penggilingan (molen) dan kereta.	2,50
Tempat pembuatan kerajinan	2,00
Tempat hiburan, penginapan, dan hotel	3,50
Tempat pengolahan kayu, pertukangan kayu, penjualan kayu dan meubelair	2,00
Perbengkelan	2,50
Pelayanan Jasa	2,00
Penjemuran tembakau/gudang penggantungan tembakau dan penjemuran padi	2,50
Pabrik yang mengerjakan karet mentah, karet matang, dan bahan-bahan yang mengandung getah perca.	2,00
Tempat menenun, tempat membuat, sablon dan pencetakan	2,00

Debirokratisasi Upaya Meningkatkan Kesejahteraan

Pergudangan	2,00	
Warung rumah makan dan restoran	1,50	
Pertokoan besar	2,00	
Pertokoan kecil	1,00	
Tempat pelayan kesehatan	2,00	
Tempat khusus parkir	1,50	
Indek Fungsi Jalan		
Ditepi jalan desa/kampung	1,50	
Ditepi jalan Kabupaten	3,00	
Ditepi jalan Propinsi	5,00	
Ditepi jalan Negara	10,00	
Indek Skala Usaha		
Besar	Rp. 250.000,-	Nilai investasi tidak termasuk tanah dan bangunan
- Nilai investasi diatas 1 milyar	35,00	
Sedang	Rp. 30.000,-	
- Nilai investasi 201 juta s/d 500 juta	8,00	
- Nilai investasi 501 juta s/d 750 juta	10,00	
- Nilai investasi 751 juta s/d 1 milyar	15,00	
Kecil	Rp. 15.000,-	
- Nilai investasi 1 juta s/d 10 juta	2,00	
- Nilai investasi 11 juta s/d 50 juta	4,00	
Indek tingkat Pencemaran dan Kebakaran		
Kecil	1,50	
Sedang I	3,00	
Sedang II	5,00	
Sedang III	7,50	
Besar	10,00	
Indek Waktu Kegiatan		
Siang dan malam hari	10,00	
Malam hari	5,00	
Siang hari	1,50	

Indek Luas Tempat Usaha

1 s/d 250 m ²	1,00
251 s/d 500 m ²	2,00
501 s/d 1.000 m ²	3,00
1.001 s/d 5.000 m ²	5,00
5.001 s/d 10.000 m ²	10,00
10.001 s/d 20.000 m ²	25,00
Diatas 20.001 m ²	50,00

Indek Penggunaan Mesin

1 s/d 25 PK	1,00
26 s/d 50 PK	2,00
51 s/d 100 PK	3,00
101 s/d 250 PK	5,00
251 s/d 500 PK	10,00
501 s/d 1.000 PK	25,00
Diatas 1.000 PK	50,00

WAKTU

Standar waktu penyelesaian 6 hari kerja

5. SURAT IZIN USAHA PERDANGAN (SIUP)

DASAR HUKUM

- 1 Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 591/MPP/KEP/10/ 1999 tentang Ketentuan dan Tata Cara Pemberian Surat Izin Usaha Perdagangan.
- 2 Peraturan Daerah Kabupaten Sragen Nomor 22 Tahun 2001 tentang Retribusi Surat Izin Usaha Perdagangan.

PERSYARATAN

- 1 SIUP Kantor Pusat
 - a Perusahaan berbentuk Perseroan Terbatas (PT)
 - Fotocopy Akta Notaris Pendirian Perseroan.

Debirokratisasi Upaya Meningkatkan Kesejahteraan

- Fotocopy SK Pengesahan Badan Hukum dari Menteri Kehakiman.
 - Fotocopy KTP Pemilik/Dirut/Penanggung jawab perusahaan.
 - Fotocopy NPWP Perusahaan.
 - Fotocopy HO
 - Pas Photo 4 x 6 (2 lembar)
- b Perusahaan Berbentuk Koperasi
- Fotocopy Akta Notaris Pendirian Koperasi yang telah mendapatkan pengesahan dari instansi berwenang.
 - Fotocopy KTP pemilik/Dirut/Penanggung jawab koperasi.
 - Pas photo 4 x 6 (2 lembar)
- c Perusahaan Bukan PT dan Koperasi Perusahaan Persekutuan
- Fotocopy Akta Notaris Pendirian Perusahaan.
 - Copy KTP penanggungjawab/Pemilik
 - Pas photo 4 x 6 (2 lembar)
- 2 SIUP Kantor Cabang
- a Fotocopy SIUP Perusahaan Pusat yang dilegalisasi oleh Pejabat yang berwenang menerbitkan SIUP tersebut.
 - b Fotocopy Akta Notaris atau bukti lainnya tentang Pembukaan Kantor Cabang Perusahaan.
 - c Fotocopy KTP Penanggung jawab Kantor Cabang perusahaan.
 - d Fotocopy TDP (kantor pusat)
 - e Fotocopy HO dari Pemda tempat kedudukan kantor cabang bagi kegiatan usaha perdagangan yang dipersyaratkan SITU (Surat Izin Tempat Usaha) berdasarkan Undang-Undang Gangguan (HO), bagi yang tidak dipersyaratkan HO tidak wajib melampirkan surat keterangan tidak SITU dari Pemda setempat.
 - f Fotocopy izin yang dimiliki Kantor Pusat yang dilegalisir oleh Kantor yang mengeluarkan izin.

Debirokratisasi Upaya Meningkatkan Kesejahteraan

- 3 SIUP Kantor Perwakilan
 - a Fotocopy SIUP dan Foto copy TDP perusahaan yang menunjuk.
 - b Fotocopy SIUP perusahaan yang ditunjuk.
 - c Fotocopy Akte penunjukkan perwakilan atau surat tentang penunjukkan perwakilan.
 - d Fotocopy KTP penanggung jawab perusahaan
 - e Fotocopy HO dari Pemda tempat kedudukan Kantor Perwakilan bagi kegiatan usaha perdagangan yang dipersyaratkan HO berdasarkan Undang-Undang Gangguan (HO), bagi yang tidak dipersyaratkan HO tidak wajib (melampirkan surat keterangan tidak HO dari Pemda setempat).

- 4 SIUP Perorangan
 - a Pengantar dari Desa/Kelurahan
 - b Foto copy KTP 2 lembar
 - c Pas foto ukuran 4 x 6 sebanyak 2 lembar.

MEKANISME

- 1 Pengajuan berkas permohonan di loket pelayanan
- 2 Pemeriksaan berkas
- 3 Pemeriksaan Lokasi/Lapangan
- 4 Penetapan Biaya/Retribusi
- 5 Proses SK / Izin
- 6 Pembayaran di Kasir
- 7 Penyerahan SK/Izin

RETRIBUSI

Klasifikasi	Biaya/Retribusi	Keterangan
Surat Keterangan / Izin Rekomendasi / Surat Izin Usaha Perdagangan :		Biaya Kutipan / Salinan :
Kecil	25.000,-	Biaya Formulir
Menengah	150.000,-	Permohonan Izin:

Besar	500.000,- Rp. 5.000,-
Surat Izin Sewa Beli	500.000,- Biaya Berita Acara
Izin Usaha dan Rekomendasi Pasar Modern	Pemeriksaan : 1.000.000,- Rp. 30.000,-
Persetujuan Penyelenggaraan Pameran Dagang :	
- Nasional	150.000,-

WAKTU

Standar waktu penyelesaian 3 hari kerja

6. SYARAT DAN PROSEDUR INVESTASI

A Permohonan

Permohonan investasi biasa dilakukan di kantor Perwakilan Indonesia di luar negeri, BPKM di tingkat pusat, BPM di tingkat propinsi dan Lembaga Teknis Penanaman Modal di kabupaten / kota. Calon investor boleh memilih untuk mengajukan proposal tersebut akan dikaji sehubungan dengan berbagai aspek. Setelah proposal disetujui oleh Perwakilan Indonesia di luar negeri, Kepala BKPM, atau Kepala BPM, maka persetujuan investasi akan dikeluarkan. Para calon investor harus melengkapi beberapa persyaratan yang dibutuhkan untuk menanamkan modalnya, antara lain :

Untuk PMDN, mengisi formulir model I PMDN yang dilengkapi dengan :

- 1 Akta perusahaan atau fotokopi KTP bagi perorangan
- 2 Fotokopi NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak)
- 3 Proses atau flowchart uraian produksi atau kegiatan usaha
- 4 Surat kuasa apabila tidak ditandatangani oleh direksi untuk PMA

Mengisi formulir model I PMA yang dilengkapi dengan :

- 1 Akte pendirian perusahaan yang telah disahkan
- 2 Fotokopi paspor apabila perorangan
- 3 Fotokopi NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) perusahaan PMA
- 4 Surat Kuasa (Letter of Power Attorney)
- 5 Gambaran proses uraian produksi / kegiatan usaha (flowchart)
- 6 Persetujuan Perjanjian Kerjasama (mitra)

B Perijinan di Tingkat Pusat

- 1 BPKPM (Badan Koordinasi Penanaman Modal)
 - Surat Persetujuan Penanaman Modal (SP PMDN atau SP PMA), khusus bagi investor dalam rangka PMDN dengan nilai investasi lebih besar dari 10 milyar rupiah dan PMA dengan nilai investasi sampai dengan US\$ 100 juta
 - Surat Persetujuan Presiden, ditindaklanjuti dengan penerbitan Surat Pemberitahuan tentang Persetujuan Presiden (SPP) khusus bagi investor dalam rangka PMA dengan nilai investasi
- 2 BPN (Badan Pertanahan Nasional)
 - Hak Guna Usaha (HGU) yang luasnya lebih dari 200 Ha

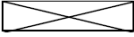
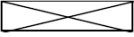
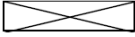

C Perijinan di Tingkat Propinsi Jawa Tengah

- 1 Surat Persetujuan Penanaman Modal
- 2 Surat Persetujuan Pemberian Fasilitas atas Pengimporan Barang Modal / Bahan Baku / Penolong
- 3 Angka Pengenal Importir Terbatas (APIT)
- 4 Rencana Penggunaan Tenaga Kerja Asing (RPTK)
- 5 Izin Usaha Tetap (IUT)
- 6 Izin Tenaga Kerja Asing (ITKA)

D Perijinan di Tingkat Kabupaten Sragen

Semua prosedur atau mekanisme perijinan investasi di tingkat Kabupaten Sragen ditangani oleh Badan Pelayanan Terpadu dengan

Debirokratisasi Upaya Meningkatkan Kesejahteraan

pelayanan satu pintu (one stop service). Ada beberapa ijin yang harus dipenuhi oleh semua jenis usaha, yaitu: Ijin Mendirikan Bangunan , Ijin Lokasi , Ijin Prinsip  dan Ijin Gangguan (HO) .

**JENIS LAYANAN NON PERIJINJAN YANG DIBERIKAN OLEH
BADAN PELAYANAN TERPADU KABUPATEN SRAGEN**

1. KARTU KELUARGA (KK)

DASAR HUKUM

- 1 Kep. Mendagri Nomor 54 Tahun 1999. tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk.
- 2 Perda Nomor 12 Tahun 2004 tentang Biaya cetak KTP dan Akte Catatan Sipil.

PERSYARATAN

- 1 Pengantar dari Kelurahan
- 2 Asli KK lama bagi yang sudah memiliki.

MEKANISME

- 1 Pengajuan berkas permohonan diloket pelayanan
- 2 Pemeriksaan berkas
- 3 Penetapan Biaya (kwitansi)
- 4 Proses KK
- 5 Pembayaran di Kasir
- 6 Penyerahan KK

RETRIBUSI

Rp. 3.000,-

WAKTU

Standar waktu penyelesaian 2 hari kerja

2. KARTU TANDA PENDUDUK (KTP)

DASAR HUKUM

- 1 Kep. Mendagri Nomor 54 Tahun 1999. tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk.
- 2 Perda Nomor 12 Tahun 2004 tentang Biaya cetak KTP dan Akte Catatan Sipil.

PERSYARATAN

- 1 Pengantar dari Kelurahan
- 2 Pas Foto 4 x 3 sebanyak 1 lembar atau KTP lama
- 3 Potocopy KK
- 4 Pemohon wajib datang sendiri

MEKANISME

- 1 Pengajuan berkas permohonan diloket pelayanan
- 2 Pemeriksaan berkas
- 3 Penetapan Biaya (kwitansi)
- 4 Pembayaran di Kasir
- 5 Proses KTP
- 6 Penyerahan KTP

RETRIBUSI

Rp. 5.000,-

WAKTU

Standar waktu penyelesaian 1 hari kerja

3. AKTA KELAHIRAN

DASAR HUKUM

- 1 Kep. Mendagri Nomor 54 Tahun 1999. tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk.
- 2 Perda Nomor 12 Tahun 2000 tentang Biaya cetak KTP dan Akte Catatan Sipil.
- 3 Perda Nomor 15 Tahun 2000 tentang Penerimaan Sumbangan Pihak ke 3
- 4 Perda Nomor 2/2001 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Dinas Kabupaten Sragen
- 5 Perda Nomor 13 Tahun 2001 tentang Retribusi Pelayanan Administrasi

PERSYARATAN

- 1 Surat Pengantar dari Desa/Kelurahan diketahui Camat.
- 2 Asli Surat Kelahiran
- 3 Foto copy STTB/Ijasah bagi yang memiliki.
- 4 Foto copy Surat Nikah dilegalisir Desa, untuk Terlambat Pendaftaran dilegalisir KUA/Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
- 5 Foto copy Surat cerai yang ada Keputusan Pengadilan bila orang tuanya cerai.
- 6 Foto copy Kartu Keluarga (KK).
- 7 Foto copy KTP bagi Penduduk yang sudah wajib memiliki KTP.
- 8 Foto copy KTP orang Tua (bagi yang belum wajib KTP).
- 9 Foto copy Surat Kematian bila orang tua sudah meninggal.
- 10 Foto copy KTP 2 orang Saksi.
- 11 Surat Bukti Ganti Nama (WNI Keturunan).
- 12 Foto copy Keputusan Pengadilan Negeri bagi WNI Keturunan yang terlambat Pendaftarannya (60 hari Kerja)

MEKANISME

- 1 Pengajuan berkas permohonan diloket pelayanan
- 2 Pemeriksaan berkas
- 3 Penetapan Biaya akta (kwitansi)
- 4 Pembayaran di Kasir
- 5 Proses akta
- 6 Penyerahan akta

RETRIBUSI

- 1 Anak yang berusia 1 s/d 60 hari kerja biaya gratis
- 2 Rp. 15.500,- (WNI)
- 3 Rp. 31.000,- (WNA)

WAKTU

Standar waktu penyelesaian 3 hari kerja

4. AKTA KEMATIAN

DASAR HUKUM

- 1 Kep. Mendagri Nomor 54 Tahun 1999. tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk.
- 2 Perda Nomor 12 Tahun 2000 tentang Biaya cetak KTP dan Akte Catatan Sipil.
- 3 Perda Nomor 15 Tahun 2000 tentang Penerimaan Sumbangan Pihak ke 3
- 4 Perda Nomor 2/2001 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Dinas Kabupaten Sragen
- 5 Perda Nomor 13 Tahun 2001 tentang Retribusi Pelayanan Administrasi

PERSYARATAN

- 1 Surat Pengantar dari Desa/Kelurahan diketahui Camat.
- 2 Asli Surat Kematian

- 3 Foto copy Surat Nikah.
- 4 Foto copy Kartu Keluarga (KK).
- 5 Foto copy KTP 2 orang saksi.

MEKANISME

- 1 Pengajuan berkas permohonan diloket pelayanan
- 2 Pemeriksaan berkas
- 3 Penetapan Biaya akta (kwitansi)
- 4 Pembayaran di Kasir
- 5 Proses akta
- 6 Penyerahan akta

RETRIBUSI

- 1 Rp. 6.000, (WNI)
- 2 Rp. 11.000, (WNA)

WAKTU

Standar waktu penyelesaian 3 hari kerja

5. AKTA PENGANGKATAN ANAK

DASAR HUKUM

- 1 Kep. Mendagri Nomor 54 Tahun 1999. tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk.
 - 2 Perda Nomor 12 Tahun 2000 tentang Biaya cetak KTP dan Akte Catatan Sipil.
 - 3 Perda Nomor 15 Tahun 2000 tentang Penerimaan Sumbangan Pihak ke 3
 - 4 Perda Nomor 2 / 2001 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Dinas Kab. Sragen
- Perda Nomor 13 Tahun 2001 tentang Retribusi Pelayanan Administrasi

PERSYARATAN

- 1 Surat Pengantar dari Desa/Kelurahan diketahui Camat.
- 2 Asli Surat Kelahiran
- 3 Foto copy STTB/Ijasah bagi yang memiliki.
- 4 Foto copy Surat Nikah dilegalisir Desa, untuk Terlambat Pendaftaran dilegalisir KUA/Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
- 5 Foto copy Surat cerai yang ada Keputusan Pengadilan bila orang Tuanya cerai
- 6 Foto copy Kartu Keluarga (KK).
- 7 Foto copy KTP orang Tua.
- 8 Foto copy KTP bagi Penduduk yang sudah wajib memiliki KTP.
- 9 Foto copy KTP 2 orang Saksi
- 10 Foto copy Surat Kematian bila orang tua sudah meninggal.
- 11 Surat Bukti Ganti Nama (WNI Keturunan).
- 12 Foto copy Keputusan Pengadilan Negeri mengenai pengangkatan anak tersebut.

Syarat No. 4/5, 6, 7 & 10 dari orang tua kandung dan orang tua angkat

MEKANISME

- 1 Pengajuan berkas permohonan diloket pelayanan
- 2 Pemeriksaan berkas
- 3 Penetapan Biaya akta (kwitansi)
- 4 Pembayaran di Kasir
- 5 Proses akta
- 6 Penyerahan akta

RETRIBUSI

- 1 Rp. 61.000, (WNI)
- 2 Rp. 101.000, (WNA)

WAKTU

Standar waktu penyelesaian 3 hari kerja

6. AKTA PENGAKUAN & PENGESAHAN ANAK (KHUSUS WNI KETURUNAN)

DASAR HUKUM

- 1 Kep. Mendagri Nomor 54 Tahun 1999. tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk.
- 2 Perda Nomor 12 Tahun 2000 tentang Biaya cetak KTP dan Akte Catatan Sipil.
- 3 Perda Nomor 15 Tahun 2000 tentang Penerimaan Sumbangan Pihak ke 3
- 4 Perda Nomor 2/2001 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Dinas Kab. Sragen
- 5 Perda Nomor 13 Tahun 2001 tentang Retribusi Pelayanan Administrasi

PERSYARATAN

- 1 Surat Pengantar dari Desa/Kelurahan diketahui Camat.
- 2 Kutipan Akta Kelahiran.
- 3 Foto copy Surat Nikah keputusan Pengadilan Negeri.
- 4 Surat Pernyataan orang tua.
- 5 Dilaksanakan bersama dengan pencatatan perwakilan orang tuanya.

MEKANISME

- 1 Pengajuan berkas permohonan diloket pelayanan
- 2 Pemeriksaan berkas
- 3 Penetapan Biaya akta (kwitansi)
- 4 Pembayaran di Kasir
- 5 Proses akta
- 6 Penyerahan akta

RETRIBUSI

- 1 Rp. 61.000, (WNI)
- 2 Rp. 121.000, (WNA)

WAKTU

Standar waktu penyelesaian 3 hari kerja

7. AKTA PERUBAHAN / GANTI NAMA

DASAR HUKUM

- 1 Kep. Mendagri Nomor 54 Tahun 1999. tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk.
- 2 Perda Nomor 12 Tahun 2000 tentang Biaya cetak KTP dan Akte Catatan Sipil.
- 3 Perda Nomor 15 Tahun 2000 tentang Penerimaan Sumbangan Pihak ke 3
- 4 Perda Nomor 2/2001 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Dinas Kab. Sragen
- 5 Perda Nomor 13 Tahun 2001 tentang Retribusi Pelayanan Administrasi

PERSYARATAN

- 1 Surat Pengantar dari Desa/Kelurahan diketahui Camat.
- 2 Keputusan Pengadilan Negeri mengenai penetapan ganti nama.
- 3 Kutipan Akta Catatan Sipil yang dimiliki.
- 4 Foto copy KK dan KTP dilegasir Kepala Desa/Kalurahan.
- 5 Bagi WNA ditambah :
 - Pasport
 - Dokumen Imigrasi
 - Surat Tanda melapor diri dari Polri

MEKANISME

- 1 Pengajuan berkas permohonan diloket pelayanan
- 2 Pemeriksaan berkas
- 3 Penetapan Biaya akta (kwitansi)
- 4 Pembayaran di Kasir
- 5 Proses akta
- 6 Penyerahan akta

RETRIBUSI

- 1 Rp. 15.000, (WNI)
- 2 Rp. 30.000, (WNA)

WAKTU

Standar waktu penyelesaian 3 hari kerja

8. AKTA PERKAWINAN

DASAR HUKUM

- 1 Kep. Mendagri Nomor 54 Tahun 1999. tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk.
- 2 Perda Nomor 12 Tahun 2000 tentang Biaya cetak KTP dan Akte Catatan Sipil.
- 3 Perda Nomor 15 Tahun 2000 tentang Penerimaan Sumbangan Pihak ke 3
- 4 Perda Nomor 2/2001 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Dinas Kab. Sragen
- 5 Undang-Undang Nomor 1/1974 jo Peraturan Pemerintah Nomor 9/1975

PERSYARATAN

- 1 Keputusan Pengadilan Negeri yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap.
- 2 Kutipan Akta Perkawinan Asli.

- 3 Foto copy KTP , KK dilegalisir Kepala Desa/Kelurahan.
- 4 Foto copy KTP 2 orang Saksi
- 5 Foto copy Surat Bukti Ganti Nama (bila namanya diganti)
- 6 Bagi WNA selain persyaratan tersebut ditambah dengan :
 - Foto copy Pasport
 - Surat Tanda Melapor Diri dari Polri.
 - Dokumen Imigrasi.

MEKANISME

- 1 Akte perceraian diterbitkan setelah mendapat Keputusan dari pengadilan Negeri.
- 2 Penelitian berkas.
- 3 Pendaftaran Pencatatan.
- 4 Pembayaran Administrasi.
- 5 Pengambilan Akta Perceraian.

RETRIBUSI

- 1 Rp. 45.000, (WNI)
- 2 Rp. 90.000, (WNA)

WAKTU

Standar waktu penyelesaian 3 hari kerja

9. AKTA PERCERAIAN

DASAR HUKUM

- 1 Kep. Mendagri Nomor 54 Tahun 1999. tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk.
- 2 Perda Nomor 12 Tahun 2000 tentang Biaya cetak KTP dan Akte Catatan Sipil.
- 3 Perda Nomor 15 Tahun 2000 tentang Penerimaan Sumbangan Pihak ke 3

- 4 Perda Nomor 2/2001 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Dinas Kabupaten Sragen
- 5 Undang-Undang Nomor 1/1974 jo Peraturan Pemerintah Nomor 9/1975

PERSYARATAN

- 1 Surat Pengantar dari Desa/Kalurahan model N.1 s/d N.5 atau model lain tetapi maksudnya sama.
- 2 Foto copy KTP, KK Orang Tua dan Akta Kelahiran Calon Pengantin
- 3 Surat Izin dari Orang Tua dan atau dari Pengadilan Negeri.
- 4 Hasil Pengumuman Perkawinan
- 5 Pas photo ukuran 4 X 6 (berdampingan) 4 lembar.
 - Surat Baptis / Surat Keterangan dari Gereja.
 - Surat Pemberkatan/Penebuhan/Persudian.
 - Foto copy KTP 2 orang Saksi
 - Surat Keterangan Sehat dari Dokter
- 6 Bagi WNI Keturunan selain diatas dilengkapi:
 - Foto copy Surat Bukti Ganti Nama
 - Akta Perjanjian Perkawinan kalau ada
 - Foto copy dan asli kutipan Akta Kelahiran anak yang akan diakui
- 7 Bagi WNA selain persyaratan tersebut :
 - Foto copy Pasport dilegalisir Pengadilan Negeri.
 - Foto copy Visa dilegalisir Pengadilan Negeri.
 - Dokumen Imigrasi dilegalisir Pengadilan Negeri.
 - Surat Izin dari Kedutaan / Konsulat Jendral Negera Asing.
 - Rekomendasi dari Dep. Luar Negeri cq. Direktorat Jendral Protokol Konsuler (bagi negara yang tidak mempunyai perwakilan di Indonesia.
- 8 Bagi Anggota TNI dan Polri harus ada Izin dari Komandan

MEKANISME

- 1 Pemberitahuan dan mengirim pengumuman perkawinan ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil paling lambat 10 hari sebelum pencatatan.
- 2 Penelitian berkas.
- 3 Pendaftaran Pencatatan.
- 4 Pembayaran Administrasi.
- 5 Pengambilan Akta Perkawinan.

RETRIBUSI

- 1 Rp. 70.000, (WNI)
- 2 Rp. 140.000, (WNA)

WAKTU

Standar waktu penyelesaian 3 hari kerja

10. INFORMASI DAN PENGADUAN

DASAR HUKUM

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor : KEP / 24 / M.PAN / 2 / 2004 tentang Pengaduan Masyarakat

PERSYARATAN

- 1 Melalui E-mail : bpt@sragenkab.go.id
 - 2 Telepon / Fax : (0271) 892348
 - 3 Surat pengaduan melalui kotak surat/saran
 - 4 Datang langsung ke BPT Kab. Sragen
- Jl. Raya Sukowati No. 255, Sragen, Jawa Tengah 57211

MEKANISME

- 1 Masyarakat mengajukan pengaduan kepada BPT Kab. Sragen
- 2 BPT Kab. Sragen menerima pengaduan dari masyarakat.
- 3 Kepala BPT, staff dan Dinas terkait mengadakan rapat koordinasi.

Debirokratisasi Upaya Meningkatkan Kesejahteraan

- 4 Tindak lanjut/ pembuatan berita acara hasil rapat koordinasi.
- 5 Hasil rapat koordinasi disampaikan kepada masyarakat yang mengajukan pengaduan.

WAKTU

Standar waktu penyelesaian 2 x 12 jam

**DAFTAR PENGHARGAAN
YANG DITERIMA BPT KABUPATEN SRAGEN**

1. Citra Pelayanan Prima 2004 dari Presiden RI
2. Best Practice modul dari LPM UNS yang ditulis dalam buku Reformasi Pemerintah Daerah
3. Best Practice modul dari JPIP Surabaya
4. Best Practice Modul dari JICA Japan dan dibuat film dan diedarkan kepada semua kabupaten di Indonesia
5. Direkomendasikan oleh ADB dan IFC sebagai contoh model KPT dan dibuat buku Panduan tentang OSS yang diedarkan ke berbagai Kabupaten / Kota di Indonesia
6. Sertifikat ISO 9001 - 2000 dari Sucofindo International Certification Service
7. Otonomi Award bidang Administrasi Pelayanan Publik dari JPIP Surabaya
8. Model percontohan penerapan Sistem Pelayanan Satu Pintu (OSS) dari BKKSI
9. Manggala Karya Kencana 2004 dari BKKBN Pusat Jakarta
10. Satya Abdi Praja dari Gubernur Jawa Tengah Tahun 2004
11. Penghargaan UKM Tahun 2004
12. Kabupaten Pro Investasi Tingkat Jawa Tengah Tahun 2005
13. Satya Lencana Wira Karya dari Presiden Reuplik Indonesia Tahun 2004
14. Penghargaan Bhakti Koperasi / UKM dari Menteri Koperasi / UKM Tahun 2004
15. Penghargaan Bank Indonesia untuk Pengembangan UMKM Tahun 2004
16. Penghargaan Ketahanan Pangan Tingkat Nasional dari Presiden Republik Indonesia Tahun 2004
17. Penghargaan Wahana Tata Nugraha dari Presiden Republik Indonesia Tahun 2005
18. Wahana Tata Nugraha Tahun 2006

19. Suara Merdeka Otonomi Award 2006
20. Sertifikat ISO 9001:2000 untuk SMK Binawiyata Sragen 2006
21. Leadership Award 2006 Kategori Capaian Tinggi Bidang Inovasi & Pengembangan dari Menpan
22. Penghargaan E-Government Warta Ekonomi 2006
23. Penghargaan Lomba P3A dan GP3A Tingkat Nasional 2006
24. Penghargaan Citra Bhakti Abdi Negara sebagai Pemerintah Kabupaten yang berhasil meningkatkan kualitas pelayanan publik 2006
25. Penghargaan Citra Pelopor Inovasi Pelayanan Prima 2006
26. Anugerah Parahita Ekapraya Tingkat Pertama di bidang Kesetaraan dan Keadilan Gender 2006
27. Penghargaan Pekerjaan Umum pada Pembangunan Pedesaan 2006
28. Penghargaan Lomba Wajar Dikdas 9 Tahun, Kategori Tuntas Paripurna Tingkat Jawa Tengah 2006
29. Penghargaan Perikanan Tingkat Kelompok Jawa Tengah 2006
30. Penghargaan Satya Lencana Wira Karya 2007 Sebagai Penghargaan Tertinggi Yang Diberikan Presiden RI Atas keberhasilan Program Keluarga Berencana
31. Penghargaan Pakarti Utama Sebagai Pelaksana Terbaik Lomba Bersih Sehat Tingkat Nasional 2007
32. Penghargaan Contoh Terbaik Kabupaten dalam Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Tahun 2007 Dari Mendagri
33. Best of The Best Warta Ekonomi Award 2007 Sebagai Lembaga Pemerintah Pengaplikasi e-Gov
34. Penghargaan Kab/Kota Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu Terbaik dan Perusahaan PMA/PMDN Terbaik Tahun 2007 dari Presiden RI
35. Innovative Government Award Kategori Inovasi Management Pengelolaan Pemerintah Daerah Tahun 2007 dari Mendagri
36. Anugerah Adipura Kategori Kota Terbaik Dalam Pengelolaan Lingkungan Perkotaan Untuk Kategori Kota Kecil Tahun 2007 Dari Presiden RI

37. Penghargaan Inovator Pelayanan Satu Atap Dan Pendorong Good Governance Tahun 2008 Dari Masyarakat Pers Indonesia
38. Penghargaan Manggala Karya Kencana Tahun 2008 dalam bidang Keluarga Berencana Dari Pemerintah Pusat

DAFTAR INFORMAN

NO	NAMA	INSTANSI	JABATAN
1	H. Untung Wiyono	Pemerintah Daerah	Bupati Sragen
2	Agus Wardoyo	Pemerintah Daerah	Ketua DPRD
3	Kushadjono	Pemerintah Daerah	Sekretaris Daerah
4	M.Isnadi	Pemerintah Daerah	Kepala BPT Sragen
5	Medias Ramadhoni	Pengguna Layanan	SIUP/TDP (2008
6	Dwi Agung Suwarno	Pengguna Layanan	SIUP/TDP (2009)
7	Agung Prantiyono	Pengguna Layanan	SIUP/TDP(2009)
8	Liana Sari	Pengguna Layanan	HO(2009)
9	Agustina Sulistyowati	Pengguna Layanan	HO(2009)
10	Estu Widodo	Pengguna Layanan	Balai Pengobatan(2009)
11	Aditya Prasetya	LSM LP2KP	Direktur
12	Puji Santoso	LSM Gema Bangsa	Direktur
13	Agus W	LSM Gerindo	Direktur
14	H.Dany Nursyamsi	LSM	Direktur

HASIL OBSERVASI

No	Peristiwa Yang Diamati	Lokasi dan tanggal	Aktor Yang Terlibat	Analisis
1	Pengelolaan BPT Kabupaten Sragen	Kantor BPT Senin, 9 Februari 2009	Front Office BPT	Mengetahui sejauhmana pelayanan yang diberikan oleh BPT Kabupaten Sragen
2	Maksud dan Tujuan dibentuknya BPT	Kantor BPT Senin, 9 Februari 2009	Kepala BPT Kabupaten Sragen Bapak Isnadi dan Kepala bagian Tata Usaha bapak Tugiyono	Mengetahui maksud dan tujuan dibentuknya BPT Kabupaten Sragen dari sisi teknis operasional.
3	Maksud dan Tujuan dibentuknya BPT dari sisi Birokrasi	Ruang Kerja Sekretaris Daerah, Senin, 9 Februari 2009	Sekretaris Daerah Kabupaten Sragen Bapak Kushardjono	Mengetahui maksud dan tujuan dibentuknya BPT dari sisi Administrasi Birokrasi
4	Tanggapan Lembaga Swadaya Masyarakat dengan dibentuknya BPT	Rumah Makan Nyoto Roso, Senin 9 dan Selasa 10 Februari 2009	H. Dany Nursyamsi, Agus W, Puji Santoso dan Aditya Prastya	Mngetahui tanggapan lembaga swadaya masyarakat terkait dibentuknya BPT Kabupaten Sragen
5	Mekanisme perumusan legislasi	Kantor DPRD Kabupaten Sragen, Selasa 10 Februari 2009	Sekretariat DPRD kabupaten Sragen	Mengatahui secara p[asti proses legislasi di DPRD Kabupaten Sragen
6	Pemberian layanan di BPT Kabupaten Sragen	Kantor BPT Kabupaten Sragen, 10 Februari 2009	Pengguna layanan dan Pemberi Layanan	Mengetahui bagaimana alur dan mekanisme layanan dari pengguna layanan dan pemberi layanan

Debirokratisasi Upaya Meningkatkan Kesejahteraan

No	Peristiwa Yang Diamati	Lokasi dan tanggal	Aktor Yang Terlibat	Analisis
7	Mengetahui maksud dan tujuan serta dampak dari dibentuknya BPT Kabupaten Sragen sebagai langkah debirokratisasi	Ruang Kerja dilanjutkan dengan Perjalanan ke Villa Bupati Sragen, Jum'at 13 Februari 2009	Bupati Sragen Bapak H Untung Wiyono	Mengetahui secara pasti makna filosofis dibentuknya BPT Kabupaten Sragen dalam meningkatkan kualitas layanan terutama perijinan
8	Proses Legalitas BPT	Rumah Dinas Ketua DPRD Kabupaten Sragen	Ketua DPRD Kabupaten Sragen, Bapak Agus Waluyo	Mengetahui secara pasti alur hukum/legalitas pembentukan BPT Kabupaten Sragen
9	Tanggapan pengguna layanan	Februari 2009 s.d Maret 2009	Medias Ramadhoni, Dwi Agung Suwarno, Agung Prantiyono, Liana Sari dan Estu Widodo	Mengetahui tanggapan masyarakat pengguna layanan terkait pelayanan yang diberikan oleh BPT Kabupaten Sragen sekaligus meminta saran dan pendapat untuk memperbaiki kinerja BPT
10	Penjelasan terkait pelaksanaan PERDA no 9 tahun 2006	Kantor BPT	Kepala TU BPT Kabupaten Sragen, Bapak Tugiyono	Mengetahui alasan BPT tidak melakukan penyusunan piagam kesepakatan sesuai amanah PERDA Pasal 20, BPT menyiapkan Ruang pengaduan, Call Center, SMS, PO BOX, E-mail. Pasal 22 (Masyarakat Indonesia belum siap secara SDM, namun dalam hal ini dilakukan melalui wakil rakyat yang ada di DPRD Kab, Sragen)

BIODATA PENULIS

Nama : **SURADJI**
Tempat dan tanggal Lahir : Ngawi, 29 Desember 1978
Agama : Islam

Nama Orang Tua
Ayah : Wagi (Alm)
Ibu : Semi
Pekerjaan : -

Pendidikan:

- a. SDN 002 Karanggupito, Kecamatan Kendal, Kabupaten Ngawi 1992
- b. MTsN Panekan Kabupaten Magetan 1995
- c. SMU Panca Bhakti Magetan lulus tahun 1999
- d. STISIPOL Raja Haji Tanjungpinang 2003