

## **Penerapan Otonomi Daerah Pada Sektor Pelayanan Dan Prinsip Good Governance (Studi Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kota Bekasi)**

**Hermansyah<sup>1</sup>, Ismail<sup>2</sup>, Ramlani Lina.S<sup>3</sup>**

Mahasiswa Pascasarjana Ilmu Hukum Universitas Jayabaya<sup>1</sup>

Dosen Pascasarjana Ilmu Hukum Universitas Jayabaya<sup>2</sup>

Dosen Pascasarjana Ilmu Hukum Universitas Jayabaya<sup>3</sup>

Email koresponden: [mhermansyah0403@gmail.com](mailto:mhermansyah0403@gmail.com)

### **ABSTRACT**

The Indonesian state is in the form of a unitary state, but in the regional government system it adheres to the principles of Federalism such as regional autonomy. Theoretically, regional autonomy is expected to encourage local democracy, bringing the state closer to the people. In addition, regional autonomy can create better public services. This study aims to: 1) Find out how the implementation of regional autonomy arrangements in the one-stop integrated service sector in Bekasi City? 2) Knowing how public service efforts, especially licensing services in Bekasi City are related to the principles of good governance? The method used is a qualitative approach, which aims to describe situations, phenomena, or problems without having to change the meaning received in society or social groups receiving public services. This study uses primary data based on the results of interviews with 3 public service officers in the city of Bekasi, namely; 1 person in the public goods service office, 1 person in the public service service, 1 person in the administrative services department. The results of the study show 1) the application of regional autonomy regulations in the one-stop integrated service sector in Bekasi City, namely; One-stop integrated services in the field of goods, services and administration run in accordance with the provisions in the Decree of the Mayor of Bekasi Number: 700/Kep.103-DPMPTSP/V/2017, concerning the Special Code of Ethics for Apparatus in the Investment Sector, and one-stop integrated services. 2) public service efforts, especially licensing services in Bekasi City, are related to the principles of Good Governance, namely Based on Government Regulation Number 5 of 2021 concerning Implementation of Risk-Based Business Licensing and Government Regulation Number 6 of 2021 concerning Implementation of Licensing.

Keyword: Autonomy, Region, Service, Public, Regulation,

### **ABSTRAK**

Negara Indonesia berbentuk negara kesatuan, namun dalam sistem pemerintahan daerah menganut prinsip Federalisme seperti otonomi daerah. Secara teoritis, otonomi daerah diharapkan dapat mendorong demokrasi lokal, mendekatkan negara dengan rakyat. Selain itu, otonomi daerah dapat mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik. Penelitian ini bertujuan untuk: 1) Mengetahui bagaimana implementasi pengaturan otonomi daerah pada sektor pelayanan terpadu satu pintu di Kota Bekasi? 2) Mengetahui bagaimana upaya pelayanan publik khususnya pelayanan perizinan di Kota Bekasi terkait dengan prinsip-prinsip good governance? Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif, yang bertujuan untuk menggambarkan situasi, fenomena, atau masalah tanpa harus mengubah makna yang diterima dalam masyarakat atau kelompok sosial penerima pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan data primer berdasarkan hasil wawancara dengan 3 petugas pelayanan publik di kota Bekasi yaitu; 1 orang di kantor layanan barang publik, 1 orang di layanan layanan publik,

# **Penerapan Otonomi Daerah Pada Sektor Pelayanan Dan Prinsip Good Governance**

## **(Studi Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kota Bekasi)**

---

1 orang di departemen layanan administrasi. Hasil penelitian menunjukkan 1) penerapan peraturan otonomi daerah pada sektor pelayanan terpadu satu pintu di Kota Bekasi, yaitu; Pelayanan terpadu satu pintu di bidang barang, jasa dan administrasi berjalan sesuai dengan ketentuan dalam Keputusan Walikota Bekasi Nomor: 700/Kep.103-DPMPTSP/V/2017, tentang Kode Etik Khusus Bagi Aparatur Di Bidang Penanaman Modal kantor dan layanan terpadu satu atap. 2) upaya pelayanan publik khususnya pelayanan perizinan di Kota Bekasi terkait dengan prinsip Good Governance yaitu Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dan Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Perizinan.

Keyword: Otonomi, Daerah, Pelayanan, Public, Peraturan,

### **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **LATAR BELAKANG**

Negara Indonesia negara yang menganut bentuk kesatuan, namun hal ini berbeda ketika melihat sistem pemerintahan daerah di Indonesia. Dimana berubah menjadi Sistem pemerintah di arahkan kepada bentuk negara Federalisme. Bentuk otonomi daerah desentralisasi adalah bentuk otonomi daerah yang memberikan jaminan kuat bagi pelaksanaan demokrasi. Menurut Bagir Manan, *dalam* Prasetiawan (2017) menjelaskan hal dasar dalam pemberian otonomi bukan sekedar membagi penyelenggaraan pemerintahan, tetapi agar pemerintahan dapat efisien dan efektif. Otonomi adalah sebuah tatanan kenegaraan (*staatsrechtelijke*), bukan hanya tatanan administrasi negara (*administratiefrechtelijke*). Sebagai tatanan kenegaraan otonomi berkaitan dengan dasar-dasar bernegara dan susunan organisasi negara.

Bentuk otonomi daerah sebenarnya lebih mirip sistem dalam negara federal dimana pada umumnya dipahami bahwa dalam sistem federal konsep kekuasaan asli atau kekuasaan sisa (residual power) itu berada di daerah atau bagian, sedangkan dalam sistem negara kesatuan, kekuasaan asli atau kekuasaan itu berada di pusat sehingga terdapat pengalihan kekuasaan pemerintah dari pusat ke daerah padahal dalam negara kesatuan idealnya semua kebijakan terdapat ditangan pemerintahan pusat. UU No. 32 Tahun 2004 mendefinisikan otonomi daerah sebagai Hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai urusan pemerintah dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan Perundangundangan

Secara teoritis desentralisasi dan otonomi daerah diharapkan bisa mempromosikan demokrasi lokal, membawa negara lebih dekat kepada masyarakat, menghargai identitas lokal, yang beragam, memperbaiki kualitas pelayanan publik yang relevan dengan kebutuhan lokal,

## **Penerapan Otonomi Daerah Pada Sektor Pelayanan Dan Prinsip Good Governance (Studi Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kota Bekasi)**

---

membangkitkan potensi dan prakarya lokal, memperkuat partisipasi masyarakat lokal, Menurut Ryaasa Rasyid, (2013), Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) memegang peranan kunci dalam penerapan otonomi daerah di Indonesia, terutama untuk menghindari kekisruhan tumpang tindih wewenang pemerintah pusat dengan pemerintah daerah (Pemda). Kemendagri bertugas membina pemerintahan daerah, yakni mengawasi, mengevaluasi dan memonitor serta mengoreksi apabila ada kesalahan kebijakan. Termasuk apabila ada peraturan daerah yang melampaui wewenang.

UU No 25 Tahun 2009 Pasal 5 ayat 1, menjelaskan, bahwa, Ruang lingkup pelayanan publik menurut Undang-Undang Pelayanan publik meliputi: 1) pelayanan barang publik, 2) pelayanan jasa publik, 3. Pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Dalam ruang lingkup tersebut, termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi, dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Menurut Kepmenpan N0. 63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerimaan pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Adapun asas pelayanan publik antara lain menyangkut transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipasi, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban dari pengertian pelayanan dan pelayanan publik yang diuraikan tersebut dalam kontek pemerintah daerah, pelayanan publik dapat dimengerti sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditunjukan untuk memberikan kepuasan kepada penerimapelayanan. Dengan demikian, terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik yaitu pemerintah daerah, unsur kedua adalah penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, dan unsur ketiga adalah kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan).

Adrian Sutedi, (2015) menjelaskan, Pelayanan perizinan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang dilakukan pemerintah, di mana pelaksanaannya dilakukan oleh lembaga atau instansi yang ditugaskan dalam pelayanan tersebut. Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selain itu pelayanan perizinan sebagai salah satu bentuk pelayanan publik dalam bidang perizinan diharapkan mampu memberikan kepuasan dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

## **Penerapan Otonomi Daerah Pada Sektor Pelayanan Dan Prinsip Good Governance (Studi Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kota Bekasi)**

---

Oleh karena itu, instansi yang bertugas dalam mengurus perizinan, khususnya di kota Bekasi diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan Terpadu Satu Pintu, yang selanjutnya disingkat PTSP adalah pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses, dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu (Perpres, RI N0. 97, Pasal 1, 2014). Penyelenggaraan PTSP adalah pemerintah pusat, pemerintah daerah, badan pengusaha kawasan perdagangan bebas dan pelabuhan bebas dan administrator kawasan ekonomi khusus (Perpres, RI No. 97, Pasal 2, 2014).

Badan pelayanan perizinan terpadu Kota Bekasi memegang peranan penting dalam menunjang kemajuan pembangunan daerah khususnya di Kota Bekasi. Dalam struktur organisasi badan pelayanan perizinan terpadu Kota Bekasi terbagi atas beberapa bidang yang mempunyai tugas masing-masing. Salah satu bidang tersebut adalah seksi perizinan. Dalam seksi perizinan dipimpin oleh seorang kepala seksi yang mempunyai tugas pokok melaksanakan kegiatan pemberian pelayanan administratif terhadap permohonan perizinan yang diajukan oleh masyarakat. Pembentukan PTSP ini juga merupakan salah satu bentuk dan keinginan dari pemerintah Kota Bekasi menuju pemerintahan yang baik. Pemerintahan yang baik di Indonesia mulai dirintis dan diterapkan sejak era Reformasi, di mana pada era tersebut telah terjadi perombakan sistem pemerintahan yang menuntut proses demokrasi yang bersih sehingga pemerintahan yang baik merupakan salah satu alat Reformasi yang mutlak diterapkan dalam pemerintahan baru. Akan tetapi, jika dilihat dari perkembangan Reformasi yang sudah berjalan hampir 20 tahun ini, penerapan pemerintahan yang baik di Indonesia belum dapat dikatakan berhasil sepenuhnya sesuai dengan cita-cita Reformasi sebelumnya. Masih banyak ditemukan kecurangan dan kebocoran dalam pengelolaan anggaran dan akuntansi yang merupakan dua produk utama pemerintahan yang baik.

Otonomi daerah sebagai dasar dari pemerintah daerah untuk mengelola administratif serta keuangan secara mandiri oleh masing-masing pemerintahan daerah diharapkan dapat memberikan pelayanan publik yang terbaik bagi masyarakat di mana hal ini sejalan dengan tujuan dari terwujudnya Pemerintahan yang baik. Pelayanan perizinan sebagai salah satu bentuk dari pelayanan publik juga sudah seharusnya memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat.

Berdasarkan uraian diatas, maka pertanyaan penelitian adalah sebagai berikut:

- 1) Bagaimanakah penerapan dan pengaturan tentang otonomi daerah pada sektor pelayanan terpadu satu pintu di Kota Bekasi ?

## **Penerapan Otonomi Daerah Pada Sektor Pelayanan Dan Prinsip Good Governance (Studi Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kota Bekasi)**

---

- 2) Bagaimana upaya atas pelayanan publik khususnya pelayanan perizinan di Kota Bekasi dikaitkan dengan prinsip Pemerintahan yang baik?

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **Otonomi Daerah**

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 menjelaskan otonomi daerah dan mengatur tentang Pemerintahan Daerah. Otonomi daerah diartikan sebagai manifestasi desentralisasi. Otonomi dalam makna sempit dapat diartikan sebagai “mandiri” sedangkan dalam makna yang lebih luas diartikan sebagai “berdaya”. Otonomi daerah dapat juga berarti kemandirian suatu daerah dalam kaitan pembuatan dan pengambilan keputusan mengenai kepentingan daerahnya sendiri (Martosoewignyo, Sumantri, 2014). Jika daerah sudah mencapai kondisi tersebut, maka daerah dapat dikatakan sudah berdaya untuk melakukan apa saja secara mandiri tanpa tekanan dari luar. Otonomi Daerah adalah suatu keadaan yang memungkinkan daerah dapat mengaktualisasikan segala potensi terbaik yang dimilikinya secara optimal. Menurut kamus besar Bahasa Indonesia Otonomi daerah adalah hak, wewenang dan kewajiban daerah untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Otonom secara etimologis merupakan istilah yang bermakna “berdiri sendiri” atau “dengan pemerintahan sendiri”. Sedangkan daerah adalah suatu wilayah atau lingkungan pemerintah. Secara istilah otonomi daerah adalah wewenang pada suatu daerah yang mengatur dan mengelola untuk kepentingan daerah itu sendiri. Pengertian lebih luas lagi adalah kekuasaan pada suatu daerah yang mengatur dan mengelola untuk kepentingan daerah itu sendiri mulai dari ekonomi, politik, dan pengaturan perimbangan keuangan termasuk pengaturan sosial, budaya, dan ideologi yang sesuai dengan tradisi adat istiadat lingkungan daerahnya (Simanjuntak, et al, (2013).

Undang Undang Nomor 32 Tahun 2004 menjelaskan bahwa pelaksanaan otonomi daerah dipengaruhi oleh faktor-faktor yang meliputi kemampuan pelaksana, kemampuan dalam keuangan, ketersediaan alat dan bahan, dan kemampuan dalam berorganisasi. Otonomi daerah tidak mencakup bidang-bidang tertentu, seperti politik luar negeri, pertahanan keamanan, peradilan, moneter, fiskal, dan agama. Bidang-bidang tersebut tetap menjadi urusan pemerintah pusat. Pelaksanaan otonomi daerah berdasar pada prinsip demokrasi, keadilan,

## **Penerapan Otonomi Daerah Pada Sektor Pelayanan Dan Prinsip Good Governance (Studi Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kota Bekasi)**

---

pemerataan, dan keanekaragaman. Pelaksanaan otonomi daerah ada prinsip desentralisasi, dekonsentrasi dan pembantuan yang dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Desentralisasi adalah penyerahan wewenang pemerintahan oleh Pemerintah kepada daerah otonom untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.
- 2) Dekonsentrasi adalah pelimpahan wewenang pemerintahan oleh Pemerintah kepada Gubernur sebagai wakil pemerintah dan/atau kepada instansi vertikal di wilayah tertentu.
- 3) Tugas pembantuan adalah penugasan dari Pemerintah kepada daerah dan/ atau desa dari pemerintah provinsi kepada kabupaten/kota dan/atau desa serta dari pemerintah kabupaten/kota kepada desa untuk melaksanakan tugas tertentu.

Penyelenggaraan otonomi daerah tersebut mengandung makna tegas akan adanya pelimpahan kewenangan dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah. Otonomi daerah dapat berjalan atau berlangsung setelah adanya pendelegasian kewenangan, dan untuk mewujudkan pemerintahan yang otonom tentunya yang sesuai dengan yang telah diamanatkan didalam undang-undang Pemerintah Daerah tahun 2004, maka kewenangan itu harus dapat dipahami dengan baik agar implementasinya tidak menimbulkan kontra produktif. (Suharjono, 2014)

Berdasarkan uraian di atas, maka Otonomi Daerah yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah suatu keadaan yang memungkinkan daerah dapat mengaktualisasikan segala potensi terbaik yang dimilikinya secara optimal. Dimana hak, wewenang dan kewajiban daerah untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Yang sesuai UU No. 32 tahun 2004 pasal 1 ayat 5

### **Pelayanan Publik**

Rumusan konseptual tentang definisi pelayanan publik dapat dilihat dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menyatakan bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Merujuk pada definisi tersebut, maka pelayanan publik dapat diartikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di

## **Penerapan Otonomi Daerah Pada Sektor Pelayanan Dan Prinsip Good Governance (Studi Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kota Bekasi)**

---

lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Dengan demikian, pelayanan publik sangat terkait dengan upaya penyediaan barang publik atau jasa publik Atik dan Ratminto,2012).

Definisi lain diungkapkan Masdar, Sjahrazad, dkk. (2012); menjelaskan pelayanan publik merupakan pemberian layanan (melayani) keperluan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Demikian juga Frederickson (2002) mengatakan bahwa penerapan prinsip New Public Management dari pemerintah harus berorientasi pada pelayanan public, sehingga pemerintah memandang masyarakat sebagai faktor dominan dalam menentukan apa yang dibutuhkan, kemudian pemerintah memenuhi kebutuhan tersebut demi mewujudkan kepuasan dan kesejahteraan masyarakat. Dengan begitu, dapat dikatakan bahwa pelayanan publik identik dengan representasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan, karena berkenaan langsung dengan salah satu fungsi pemerintah yaitu memberikan pelayanan. Oleh karena itu, sebuah kualitas pelayanan publik merupakan cerminan dari kualitas sebuah birokrasi.

Berdasarkan uraian diatas maka pelayan publik yang dimaksudkan adalah; pemberian layanan (melayani) keperluan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan pemerintah daerah.

### **Pelayanan Terpadu Satu Pintu**

Undang-Undang No 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal menjelaskan bahwa Pelayanan Terpadu Satu Pintu (disingkat PTSP) adalah kegiatan penyelenggaraan suatu perizinan dan nonperizinan yang mendapat pendelegasian wewenang dari instansi yang memiliki kewenangan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu tempat. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dibentuk di setiap provinsi, kabupaten dan kota. Di provinsi dinamakan badan PTSP, sedangkan di kabupaten dan kota dinamakan Dinas Penanaman Modal. Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) menjadi pusat dari perizinan PTSP secara nasional. Sebanyak 25 perizinan dan non-perizinan dapat diurus melalui PTSP. Rinciannya adalah lingkungan hidup, pendidikan, perumahan, penataan ruang, pertanahan yang menjadi kewenangan daerah, kesehatan, pekerjaan umum, perindustrian, kehutanan, perlindungan anak dan pemberdayaan perempuan, sosial, ketenagakerjaan dan transmigrasi, pertanian dan ketahanan pangan, komunikasi dan informasi, perpustakaan, olahraga dan pemudaan,



## **Penerapan Otonomi Daerah Pada Sektor Pelayanan Dan Prinsip Good Governance (Studi Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kota Bekasi)**

---

kebudayaan dan pariwisata, koperasi dan UKM, penanaman modal, perdagangan, pembangunan, energi dan sumber daya mineral, perikanan dan kelautan, peternakan, dan kesatuan bangsa dan politik dalam negeri.

Penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu bertujuan untuk memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat, memperpendek proses pelayanan, mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti dan terjangkau dan mendekatkan dan memberikan pelayanan yang lebih luas kepada masyarakat.

Peraturan Menteri perhubungan Republik Indonesia nomor PM 71 tahun 2019, tentang pedoman pelayanan terpadu satu Atap menjelaskan bahwa Pelayanan Terpadu Satu Atap yang selanjutnya disingkat PTSA adalah pelayanan yang dirancang untuk dilaksanakan dalam satu tempat/satu ruangan yang dilakukan dengan cara memadukan beberapa jenis pelayanan dan/atau beberapa satuan kerja penyelenggara untuk menyelenggarakan pelayanan secara bersama mulai dari proses permohonan sampai dengan diterbitkannya produk pelayanan

Peraturan Menteri ini disusun dengan tujuan untuk: a. mewujudkan pelayanan yang efektif dan efisien dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna jasa transportasi; b. mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau; c. mendekatkan dan memberikan pelayanan yang lebih luas kepada masyarakat; d. memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat; dan e. menyederhanakan proses pelayanan.

### **Prinsip Good Governance**

Governance merupakan pergeseran makna dari government. Dalam government, negara menjadi aktor tunggal yang mengatur segala aspek kehidupan. Sementara dalam governance negara hanya berperan sebagai regulator dan administrator. United Nations Development Programme (UNDP) mengemukakan bahwa governance itu sendiri adalah bentuk pelaksanaan kewenangan politik, ekonomi, dan administrasi dalam pengelolaan masalah yang dihadapi suatu bangsa dengan melibatkan semua sektor. Governance bisa dikatakan baik atau good apabila sumber daya dan problem yang dihadapi publik dikelola secara efektif dan efisien. Good governance berorientasi kepada pemenuhan kebutuhan masyarakat. Sehingga good governance adalah kemampuan pemerintah dalam menjalankan pelayanan dan fungsi negara yang baik. Good Governance menekankan pada aspek politik, ekonomi, dan administratif dalam pengelolaan negara.



## **Penerapan Otonomi Daerah Pada Sektor Pelayanan Dan Prinsip Good Governance (Studi Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kota Bekasi)**

---

Good Governance menurut World Bank adalah cara pemerintah mengelola sumber daya sosial dan ekonomi yang dilakukan sepenuhnya untuk kepentingan pembangunan masyarakat. Definisi good governance menurut World Bank lebih fokus kepada pengelolaan sumber daya sosial dan ekonomi, sedangkan UNDP menekankan aspek politik, ekonomi, dan administratif. Good governance adalah sistem atau peraturan yang mengatur hubungan antara pemegang saham, pengelola, kreditur, karyawan, pemerintah, serta pemangku kepentingan internal dan eksternal lain yang berkaitan satu sama lain. Dengan kata lain, dapat dikatakan good governance adalah suatu sistem yang melibatkan aktor-aktor ekonomi bersama pemerintah yang mampu menjadi pengarah dan pengendali.

Menurut Sukirno dan I Cenik (2011), Good Governance adalah suatu sistem yang mengatur hubungan antara komisaris, direksi, pemegang saham, dan pemangku kepentingan lainnya. Good governance juga dilihat sebagai proses yang transparan atas penentuan tujuan, pencapaian, dan penilaian kinerja pemerintahan.

Menurut UNDP (United National Development Planning), good governance merupakan praktek penerapan kewenangan pengelolaan berbagai urusan. Penyelenggaraan negara secara politik, ekonomi dan administratif di semua tingkatan. Dalam konsep di atas, ada tiga pilar good governance yang penting, yaitu:

1. Kesejahteraan rakyat (economic governance).
2. Proses pengambilan keputusan (political governance).
3. Tata laksana pelaksanaan kebijakan (administrative governance)

Makna dari governance dan good governance pada dasarnya tidak diatur dalam sebuah undang-undang (UU). Tetapi dapat dimaknai bahwa governance adalah tata pemerintahan, penyelenggaraan negara, atau management (pengelolaan) yang artinya kekuasaan tidak lagi semata-mata dimiliki atau menjadi urusan pemerintah. Governance itu sendiri memiliki unsur kata kerja yaitu governing yang berarti fungsi pemerintah bersama instansi lain (LSM, swasta dan warga negara) yang dilaksanakan secara seimbang dan partisipatif. Sedangkan good governance adalah tata pemerintahan yang baik atau menjalankan fungsi pemerintahan yang baik, bersih dan berwibawa (struktur, fungsi, manusia, aturan, dan lain-lain) (Mulyadi, at all (2016). Adapun Prinsip Good Governance ialah sebagai berikut:

- Transparansi yaitu yang dapat dibangun atas dasar arus informasi yang bebas. Seluruh proses pemerintahan lembaga dan informasi dapat diakses oleh pihak yang berkepentingan, dan informasi yang tersedia harus memadai agar dapat dimengerti.
- Peduli pada Stakeholder yaitu berbagai lembaga-lembaga dan seluruh proses pemerintahan harus berusaha melayani semua pihak yang berkepentingan.

## **Penerapan Otonomi Daerah Pada Sektor Pelayanan Dan Prinsip Good Governance (Studi Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kota Bekasi)**

---

- Berorientasi pada Konsensus yakni sebuah tata pemerintah yang baik dapat menjembatani kepentingan yang berbeda demi terbangunnya suatu konsensus menyeluruh dan yang terbaik bagi kelompok masyarakat.
- Kesetaraan ialah semua warga masyarakat mempunyai kesempatan memperbaiki atau mempertahankan kesejahteraan mereka.
- Efektifitas dan Efisiensi yakni segala proses pemerintahan dan lembaga membuahkan hasil sesuai kebutuhan warga masyarakat dan dengan menggunakan sumber daya yang ada seoptimal mungkin.
- Akuntabilitas merupakan beberapa pengambil keputusan di pemerintah, sektor swasta dan organisasi masyarakat bertanggung jawab baik kepada masyarakat ataupun kepada lembaga yang berkepentingan.
- Visi Strategis adalah seorang pemimpin dan masyarakat memiliki perspektif yang luas dan jauh ke depan atas tata pemerintahan yang baik dan pembangunan manusia, serta kepekaan untuk mewujudkannya, harus memiliki pemahaman atas kompleksitas kesejarahan sosial budaya yang menjadi dasar bagi perspektif tersebut.
- Partisipasi Masyarakat ialah semua warga masyarakat mempunyai suara dalam pengambilan keputusan baik secara langsung maupun tidak.
- Tegaknya Supremasi Hukum yaitu salah satu kerangka hukum harus adil dan diberlakukan tanpa pandang bulu, termasuk di dalamnya hukum-hukum yang menyangkut hak asasi manusia.

Selain prinsip ada juga hal yang menjelaskan karakteristik dari Good Governance sebagai berikut:

- a) Adanya partisipasi masyarakat.
- b) Adanya aturan hukum yang adil tanpa pandang bulu.
- c) Pemerintah bersifat transparan.
- d) Pemerintah mempunyai daya tanggap terhadap berbagai pihak.
- e) Pemerintah berorientasi pada konsensus untuk mencapai kesepakatan.
- f) Menerapkan prinsip keadilan.
- g) Pemerintah bertindak secara efektif dan efisien.
- h) Segala keputusan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik atau bersifat akuntabilitas.
- i) Penyelenggaraan pembangunan berbasis strategis.
- j) Adanya kesaling-keterkaitan antar kebijakan

Berdasarkan uraian diatas maka yang dimaksud dengan prinsip good governance adalah tata pemerintahan, penyelenggaraan negara, atau manajemen yang mengatur hubungan antara

## **Penerapan Otonomi Daerah Pada Sektor Pelayanan Dan Prinsip Good Governance (Studi Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kota Bekasi)**

---

pemegang saham, pengelola, kreditur, karyawan, pemerintah, serta pemangku kepentingan internal dan eksternal lain yang berkaitan satu sama lain.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, bertujuan menggambarkan, situasi, fenomena, atau permasalahan tanpa harus merubah pemaknaan, selain itu penelitian ini untuk mencari pemahaman berdasarkan metode penelitian menggunakan data sekunder dan data primer dilakukan dengan wawancara petugas dinas pelayanan satu pintu sebanyak 3 orang, mewakili pelayanan barang publik, pelayanan jasa publik dan pelayanan administrasi. Masing-masing diwakili oleh satu petugas.

Data sekunder yang digunakan antara lain peraturan yang telah dikeluarkan oleh pemerintah Kota Bekasi. Teknik pengumpulan data yang dipakai dalam penelitian ini adalah penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan. Pendekatan kepustakaan berfokus pada pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Pendekatan lapangan melalui proses wawancara dari 3 informan yang dipilih mewakili bidang yang dimaksudkan. Pendekatan perundang-undangan dilakukan dengan mengkaji dan menganalisis berbagai peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan kebijakan otonomi daerah dan pelayanan terpadu satu pintu di Kota Bekasi.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **Penerapan Dan Pengaturan Pelaksanaan Otonomi Daerah Pada Sektor Pelayanan Publik Di Kota Bekasi Dikaitkan Dengan Prinsip *Good Governance***

Pemerintah Kota Bekasi dalam masa desentralisasi daerah menyimpulkan, pajak daerah merupakan salah satu sumber pendapatan daerah yang penting guna membiayai penyelenggaraan pemerintahan daerah dan pembangunan di Kota Bekasi. Pemerintah Kota Bekasi menetapkan beberapa macam pajak daerah yang menjadi biaya bagi masyarakat Kota Bekasi, seperti pajak reklame, pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan dan lain-lain. Desentralisasi merupakan salah satu kebijakan pembangunan yang mendelegasikan kewenangan yang lebih luas dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah dalam mengelola pembangunan daerah. Dari sisi anggaran, delegasi kewenangan tersebut meliputi aspek pengeluaran dan penerimaan anggaran, perpajakan, peraturan dalam peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dan lain-lain. Desentralisasi fiskal merupakan salah satu bentuk desentralisasi yang diidentifikasi mempunyai peranan penting dalam rangka

## **Penerapan Otonomi Daerah Pada Sektor Pelayanan Dan Prinsip Good Governance (Studi Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kota Bekasi)**

---

pencapaian kesejahteraan masyarakat. Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) merupakan pajak atas tanah dan bangunan, baik yang dimiliki, diperoleh kemanfaatannya maupun dikuasai, dan atau dimanfaatkan oleh orang pribadi atau badan, kecuali kawasan yang digunakan untuk kegiatan usaha perkebunan, perhutanan, dan pertambangan.

Kota Bekasi adalah kota yang cukup luas dan awalnya tidak memiliki penduduk yang banyak. Bangunan serta fasilitas di Kota Bekasi awalnya juga tidak banyak jumlahnya. Seiring berjalannya waktu dan disebabkan banyaknya penduduk dari luar Kota Bekasi yang berpindah dan menetap di Kota Bekasi, maka angka pembangunan yang terjadi pun semakin meningkat. Contohnya seperti bertambahnya pembangunan perumahan, apartemen, hotel, sekolah, rumah sakit, dan restoran.

Media cetak dan elektronik, digunakan sebagai salah satu modal besar sektor perdagangan. Pajak Reklame dan Pajak Bumi dan Bangunan dapat memberikan kontribusi tersendiri terhadap penerimaan pendapatan asli daerah (PAD). Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah, menjelaskan bahwa inovasi daerah adalah semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Pembaharuan ini bertujuan untuk meningkatkan kinerja tata kelola pemerintahan daerah, termasuk dalam peran pemerintah untuk penyelenggaraan pemerintahan daerah. Adapun berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah, dijelaskan bahwa bentuk-bentuk inovasi yang dapat dilakukan oleh pemerintah daerah Kota Bekasi yaitu sebagai berikut:

- a) Inovasi tata kelola pemerintahan daerah: Inovasi tata kelola pemerintahan daerah kota Bekasi merupakan inovasi yang dilakukan dalam pelaksanaan manajemen pemerintahan daerah yaitu yang meliputi tata laksana internal dalam pelaksanaan fungsi manajemen serta pengelolaan unsur manajemen yang berorientasi kepada ketentuan dalam Keputusan Walikota Bekasi Nomor: 700/Kep.103-DPMPTSP/V/2017, tentang Kode Etik Khusus Bagi Aparatur Di Bidang Penanaman Modal kantor dan layanan terpadu satu atap.
- b) Inovasi pelayanan publik: yang dilakukan terhadap penyediaan pelayanan masyarakat yang meliputi proses pemberian pelayanan barang atau jasa publik dan inovasi jenis serta bentuk barang atau jasa public merujuk kepada ketentuan dalam Keputusan Walikota Bekasi Nomor: 700/Kep.103-DPMPTSP/V/2017, tentang Kode Etik Khusus Bagi Aparatur Di Bidang Penanaman Modal kantor dan layanan terpadu satu atap

## **Penerapan Otonomi Daerah Pada Sektor Pelayanan Dan Prinsip Good Governance (Studi Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kota Bekasi)**

---

- c) Inovasi daerah lainnya sesuai dengan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dilakukan oleh pemerintah daerah dalam rangka penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintah daerah dilakukan sesuai ketentuan dalam Keputusan Walikota Bekasi Nomor: 700/Kep.103-DPMPTSP/V/2017, tentang Kode Etik Khusus Bagi Aparatur Di Bidang Penanaman Modal kantor dan layanan terpadu satu atap.

Tata kelola pemerintahan yang baik merupakan proses penyelenggaraan birokrasi dalam pelayanan barang dan jasa publik yang dalam pelaksanaannya harus senantiasa berpegang pada prinsip-prinsip pemerintah yang baik yaitu: a) prinsip efektifitas, b) keadilan, c) partisipasi, d) akuntabilitas dan e) transparansi.

### **Upaya atas pelayanan publik khususnya pelayanan perizinan di Kota Bekasi dikaitkan dengan prinsip *Good Governance***

Transparansi pelayanan publik merupakan hal yang sangat penting dalam proses pelayanan publik untuk menciptakan kualitas pelayanan publik yang baik. Transparansi pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Bekasi terdiri dari beberapa indikator berikut:

- a) Keterbukaan proses Pelayanan: proses penyelenggaraan pelayanan bersifat terbuka dan dapat diketahui dengan mudah oleh para pelanggan izin investasi usaha. Jika segala aspek proses penyelenggaraan pelayanan seperti persyaratan, biaya dan waktu yang diperlukan, cara pelayanan, serta hak dan kewajiban penyelenggara dan pengguna layanan dipublikasikan secara terbuka sehingga mudah diakses dan dipahami oleh masyarakat, maka praktik penyelenggaraan pelayanan itu dapat dinilai memiliki transparansi yang tinggi. DPMPTSP masih belum semua hal dalam perizinan menerapkan keterbukaan proses pelayanan.
- b) Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan atau SIUP di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bekasi telah dapat dilaksanakan secara online. Hal tersebut merupakan salah satu inovasi yang diluncurkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan. Sebuah program inovasi yang bernomenklatur

## **Penerapan Otonomi Daerah Pada Sektor Pelayanan Dan Prinsip Good Governance (Studi Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kota Bekasi)**

---

Sistem Layanan Perizinan Terpadu atau yang biasa disingkat dengan istilah SILAT telah diluncurkan pada pertengahan tahun 2017.

SILAT merupakan inovasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Bekasi dalam hal pelayanan perizinan sebagai jawaban atas tuntutan kebutuhan masyarakat saat ini. Hasil wawancara dengan petugas pelayanan publik mengatakan bahwa inovasi dalam pelayanan publik dilaksanakan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dan Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Perizinan sebagai pembaruan/ciptaan/ kreativitas/ciptaan baru dalam pelayanan publik.

SILAT merupakan suatu inovasi yang membawa perubahan yang baru dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan public. SILAT juga merupakan sebuah sistem pelayanan perizinan yang bersifat terpadu serta dalam penyelenggaraannya berbasis daring atau online. SILAT dianggap sebagai solusi untuk pelayanan SIUP yang d i m a n a sebelumnya kurang memuaskan masyarakat. Inovasi ini juga dianggap dapat mengantisipasi pungutan liar (*pungli*) dan gratifikasi.

### **SIMPULAN**

1. Penerapan Dan Pengaturan Pelaksanaan Otonomi Daerah Pada Sektor Pelayanan Publik Di Kota Bekasi dilakukan oleh pemerintah daerah dalam rangka penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintah daerah dilakukan sesuai ketentuan dalam Keputusan Walikota Bekasi Nomor: 700/Kep.103-DPMPTSP/V/2017, tentang Kode Etik Khusus Bagi Aparatur Di Bidang Penanaman Modal kantor dan layanan terpadu satu atap.
2. Upaya atas pelayanan publik khususnya pelayanan perizinan di Kota Bekasi berdasarkan prinsip transparansi pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Bekasi yakni; a) Keterbukaan proses Pelayanan, b) Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan atau SIUP, dilakukan dengan dilaksanakan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dan Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Perizinan sebagai pembaruan/ciptaan/ kreativitas/ciptaan baru dalam pelayanan publik

**Penerapan Otonomi Daerah Pada Sektor Pelayanan Dan Prinsip Good Governance  
(Studi Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kota Bekasi)**

---

**DAFTAR PUSTAKA**

- Adrian Sutedi, 2015: Hukum Perizinan dalam Sektor Pelayanan Publik cetakan ke 3, Sinar Grafika, Jakarta.
- Atik dan Ratminto. 2012. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- A.Prasetiawan 2017, Tinjauan Umum Tentang Otonomi Daerah dan daerah Istimewa dalam NKRI;<https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/3657/05.2%20bab%202.pdf?sequence=8&isAllowed=y> diakses tanggal 22 Desember 2021.
- Frederickson, G. H., and Smith, Kevin B., 2002. The Public Administration Theory Primer. Westview Press. United States of America
- Martosoewignyo, Sumantri (2014): Otonomi Daerah; Penerbit PT, Rosdakarya Bandung.
- Masdar, sjahrazad. Dkk. 2012. Manajemen sumber daya manusia berbasis kompetensi untuk pelayanan publik. Surabaya : airlangga university press.
- Mulyadi, at all,(2016): Pembangunan Wilayah Pesisir: konsep dan implementasi dalam berbagai sector, penerbit; Pusat penelitian, Badan Keahlian DPR RI bersama Dian Rakyat, Jakarta.
- Pusat Kajian Kebijakan Dan Hukum Indonesia (2010): Pengkajian Bidang Otonomi Daerah Tentang Evaluasi Penyelenggaraan Otonomi Daerah 2004-2008 Dalam Tinjauan Beberapa Aspek: Penertbit: Pusat Kajian Kebijakan Dan Hukum Indonesia: Secretariat Jenderal Dewan Perwakilan Daerah RI Senayan Jakarta.
- Ryaas Rasyid, 2013; Kemendagri Kunci Penerapan Otonomi Daerah;  
<https://investor.id/archive/ryaas-rasyid-kemendagri-kunci-penerapan-otonomi-daerah>.  
Diakses tanggal 25 Desember 2021.
- Simanjuntak, at all, (2013): Dampak Otonomi Daerah di Indonesia: erangkai Sejarah Politik dan pemerintahan Indonesia: Penerbit; Yayasan Pustaka Obor, Jakarta Indonesia.
- Suharjono,( 2014), Pembentukan Peraturan Daerah Yang Responsif mendukung Otonomi Daerah, Jurnal DiH, Jurnal Ilmu Hukum, Vol 10 No 19 Hal 21-37, tahun 2014, diakses tanggal 22 desember 2021.
- Sukrisno, Agus dan I Cenik Wardana. 2011. Etika Bisnis dan Profesi : Tantangan Membangun Mansia Seutuhnya. Jakarta: Salemba Empat