



OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

LAPORAN INVESTIGASI INISIATIF

**WALIKOTA DITAHAN
PELAYANAN PUBLIK TERTUNDA**

**Jl. HR Rasuna Said Kav C19, Kuningan, Jakarta Selatan
www.ombudsman.go.id**

DAFTAR ISI

BAB I	PENDAHULUAN	
	A. LATAR BELAKANG	1
	B. RUMUSAN MASALAH	2
	C. TUJUAN	3
	D. SASARAN YANG INGIN DICAPAI	3
	E. TAHAPAN KEGIATAN	3
	F. PELAKSANAAN KEGIATAN	3
	G. TIM PELAKSANA	4
BAB II	PENGUMPULAN DATAN DAN TEMUAN LAPANGAN	
	A. GAMBARAN UMUM	5
	B. TEMUAN LAPANGAN	6
	C. PERATURAN PERUNDANGAN TERKAIT	9
BAB III	ANALISIS MASALAH	11
BAB IV	PENUTUP	
	A. KESIMPULAN	18
	B. SARAN	18

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Harian Pos Kota tanggal 16 Maret 2011 memberitakan bahwa sedikitnya ada 1.900 berkas permohonan perizinan usaha yang belum ditandatangani di Pemkot Bekasi, dalam hal ini oleh Kepala Badan Pelayanan dan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Bekasi. Informasi serupa juga dimuat di Koran Radar Bekasi tanggal 16 Maret 2011 yang menyebutkan bahwa sudah menjadi rahasia umum, proses perizinan mendirikan bangunan di Kota Bekasi amburadul. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya bangunan di Kota Bekasi yang tidak memenuhi persyaratan dalam mendirikan bangunan. Hal itu pun diakui Wakil Wali Kota Bekasi Rahmat Effendi yang dilansir Radar Bekasi.

Keterlambatan penyelesaian pelayanan perizinan oleh BPPT Kota Bekasi tersebut tidak hanya terjadi pada bulan Maret 2011. Hal ini dapat diketahui dengan adanya berita yang dimuat www.wartamerdeka.com tanggal 14 Februari 2011 yang menginformasikan bahwa menumpuknya sekitar 2000 perizinan di BPPT Kota Bekasi yang belum bisa diproses.

Berita tentang hambatan pelayanan perizinan tersebut tentunya menarik untuk dilakukan kajian lebih mendalam, selain karena jumlah permohonan perizinan yang belum diproses mencapai seribu lebih, juga karena kondisi tersebut tidak sesuai dengan tujuan dibentuknya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yaitu untuk membantu penanam modal/masyarakat untuk memperoleh kemudahan dalam mengurus permohonan perizinan dan non perizinan sebagaimana diamanatkan dalam beberapa peraturan perundang-undangan, antara lain :

1. UU No. 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal
2. UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Peraturan Presiden No.27 Tahun 2009 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan kegiatan penyelenggaraan suatu perizinan dan non perizinan yang mendapat pendelegasian atau pelimpahan wewenang dari lembaga atau instansi yang memiliki kewenangan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya dimulai dan tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat.

Untuk menyelenggarakan PTSP di wilayah Pemerintah Kota Bekasi telah dibentuk Badan Pelayanan dan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Bekasi dengan Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 09 Tahun 2008 tentang Badan Pelayanan dan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Bekasi.

BPPT mempunyai tugas pokok membantu Walikota dalam melaksanakan koordinasi dan menyelenggarakan pelayanan administrasi di bidang perizinan dan non perizinan yang menjadi urusan daerah secara terpadu dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplifikasi, keamanan dan kepastian.

Disamping pembentukan BPPT dengan Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 09 Tahun 2008. Pemerintah Kota Bekasi juga telah memiliki Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kota Bekasi, ini menunjukkan Pemerintah Kota Bekasi memiliki komitmen untuk terus berupaya memperbaiki pelayanan publik.

Namun dengan pemberitaan mengenai penyelesaian pelayanan perizinan yang sedang terjadi di Kota Bekasi tentunya menjadi pertanyaan, karena akan menimbulkan ketidakpastian hukum dan berpotensi menghambat pengembangan ekonomi kerakyatan. Selain itu keterlambatan penyelesaian pelayanan perizinan tersebut bertentangan dengan azas kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang menjadi salah satu azas dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Hal tersebut dapat pula digolongkan terjadinya dugaan maladministrasi sebagaimana UU No.37 Tahun 2008 tentang Ombudsman.

Atas dasar pemikiran tersebut di atas, maka Ombudsman selaku pengawas eksternal penyelenggaraan pelayanan publik bermaksud melakukan investigasi atas prakarsa sendiri (*own motion*) terhadap dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh Pemerintah Kota Bekasi dalam hal ini BPPT Kota Bekasi khususnya terkait dengan dugaan penundaan berlarut dalam pelayanan perizinan. Bahkan kegiatan tersebut dijadikan program 100 hari bagi Anggota Ombudsman yang baru setelah dilantik tanggal 17 Februari 2011 di Istana Negara. Hal dimaksud merupakan wujud implementasi amanat Pasal 7 huruf d UU No.37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia jo Pasal 35 ayat (3) huruf b UU No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Dengan hasil akhir berupa saran sebagaimana yang diatur dalam Pasal 8 ayat (2) Undang - Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia menyebutkan bahwa Ombudsman berwenang menyampaikan saran kepada Presiden, Kepala Daerah, atau pimpinan Penyelenggara Negara lainnya guna perbaikan dan penyempurnaan organisasi dan/ atau prosedur pelayanan Publik.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka yang menjadi pokok permasalahan yang akan dikaji lebih lanjut adalah:

1. Apa penyebab utama terjadinya keterlambatan pelayanan perizinan oleh BPPT Kota Bekasi?
2. Bagaimana mekanisme/prosedur dan persyaratan pelayanan perizinan pada BPPT Kota Bekasi termasuk apakah sudah ada standar waktu, persyaratan dan biaya yang ditetapkan dan diumumkan secara terbuka?

3. Apa upaya yang dilakukan Pemerintah Kota Bekasi dalam menanggulangi permasalahan penumpukan berkas perizinan sejak bulan Februari dan Maret 2011, termasuk apakah ada penjelasan kepada masyarakat terkait dengan adanya keterlambatan tersebut?

C. Tujuan

1. Untuk mengetahui faktor-faktor penyebab terjadinya keterlambatan proses penyelesaian pelayanan perizinan di wilayah Kota Bekasi.
2. Untuk mengetahui ketentuan mengenai mekanisme dan prosedur pelayanan perizinan di BPPT Kota Bekasi termasuk standar waktu, persyaratan dan biaya yang ditetapkan dan diumumkan secara terbuka?
3. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan Pemerintah Kota Bekasi dalam menanggulangi permasalahan penumpukan berkas perizinan tersebut termasuk apakah aada penjelasan kepada masyarakat terkait dengan adanya keterlambatan tersebut?

D. Sasaran yang ingin di capai

1. Mendorong penyelesaian percepatan pelayanan perizinan oleh Pemerintah Kota Bekasi (BPPT Kota Bekasi), terutama penyelesaian berkas-berkas permohonan yang menumpuk tersebut.
2. Mendorong upaya penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas untuk semua jenis pelayanan di lingkungan Pemerintah Kota Bekasi sesuai prinsip dan tujuan pembentukan BPPT.
3. Memberikan saran perbaikan terhadap pola pelayanan terpadu satu pintu.

E. Tahapan Kegiatan

1. Diskusi penyusunan sistematika dan kerangka acuan kegiatan
2. Telaah dokumen dan kepustakaan
3. Observasi lapangan
4. Wawancara terarah dengan kelompok sasaran
5. Penyusunan kesimpulan akhir
6. Penyusunan Rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia

F. Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan investigasi inisiatif ini dilakukan guna melihat pelaksanaan pelayanan perizinan di Kota Bekasi yang dalam hal ini institusi yang memiliki kewenangan itu yaitu BPPT Kota Bekasi. Dalam rangka mendapatkan keterangan secara rinci mengenai pelayanan tersebut, telah dilakukan kegiatan pengumpulan data empirik (investigasi) di lapangan sebagai berikut :

1. Tanggal 27 Maret 2011 melakukan wawancara dengan :
 - a. Media Massa setempat (Radar Bekasi)
 - b. Lembaga Swadaya Masyarakat setempat (LSM Cicak Bekasi)
2. Tanggal 27 Maret 2011 melakukan observasi ke Kantor BPPT Kota Bekasi.
3. Tanggal 4 April 2011 melakukan wawancara dengan :
 - a. Staff/ petugas pada Kantor BPPT Kota Bekasi.

- b. Pengguna layanan perizinan Kota Bekasi.
- 4. Tanggal 18 April 2011 wawancara dengan pejabat/ petugas pada Dinas Terkait (Dinas Perhubungan Kota Bekasi)
- 5. Diagendakan pertemuan dengan unsure pejabat Pemda Kota Bekasi (BPPT, Sekda Kota Bekasi, Dinas/ Lembaga (SKPD) terkait).

G. TIM PELAKSANA

- 1. Petrus Beda Peduli (Anggota Ombudsman RI)
- 2. Kartini Istiqomah (Anggota Ombudsman RI)
- 3. Dahlena (Asisten Ombudsman RI)
- 4. Diah Suryaningrum (Asisten Ombudsman RI)
- 5. Sabarudin Hulu (Asisten Ombudsman RI)
- 6. Irma Syarifah (Asisten Ombudsman RI)

BAB II

PENGUMPULAN DATA DAN TEMUAN LAPANGAN

A. Gambaran Umum

Pasal 4 Peraturan Daerah kota Bekasi Nomor 9 Tahun 2008 tentang Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bekasi mengatur mengenai tugas pokok BPPT Kota Bekasi, yaitu membantu Walikota dalam melaksanakan koordinasi dan menyelenggarakan pelayanan administrasi di bidang perizinan dan non perizinan yang menjadi urusan daerah secara terpadu dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplifikasi, kemanan dan kepastian.

Terdapat 27 Jenis perizinan yang dilayani di BPPT Kota Bekasi, yaitu:

- 1) Izin Usaha Kepariwisataa (Surat Izin Usaha Kepariwisataaan/ SIUK) dan hiburan,
- 2) Izin pengelolaan air bawah tanah,
- 3) Surat rekomendasi amdal,
- 4) Upaya Pengelolaan Lingkungan & Upaya Pemantauan Lingkungan (UKL & UPL),
- 5) Surat izin peruntukan pernggunaan lahan dan rencana tapak,
- 6) Izin mendirikan bangunan,
- 7) Izin trayek angkutan kota,
- 8) Izin usaha angkutan,
- 9) Izin analisis dampak lalu lintas,
- 10) Surat izin gangguan,
- 11) Surat izin usaha perdagangan (SIUP),
- 12) Tanda daftar gudang,
- 13) Izin usaha industri,
- 14) Tanda daftar perusahaan,
- 15) Pajak reklame,
- 16) Izin penggunaan tempat makam,
- 17) Izin pelayanan kesehatan,
- 18) Izin rekomendasi penyerahan fasos fasum,
- 19) Persetujuan pemanfaatan ruang,
- 20) Izin lokasi,
- 21) Rekomendasi pendirian sekolah swasta,
- 22) Rekomendasi proteksi kebakaran,
- 23) Izin Usaha Jasa Konstruksi (SIUJK),
- 24) Izin pengambilan dan pengelolaan bahan galian golongan C,
- 25) Pemanfaatan kekayaan daerah,
- 26) Izin pembuangan limbah cair, dan
- 27) Izin Tempat Usaha (ITU).

Terkait pemberitaan di Harian Pos Kota tertanggal 16 Maret 2011 dan Harian Radar Bekasi tertanggal 16 Maret 2011 yang memberitakan bahwa sedikitnya ada ±1900 berkas permohonan perizinan usaha belum ditandatangani oleh Kepala Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bekasi (BPPT Bekasi). Terkait masalah ini Tim telah mengunjungi BPPT Kota Bekasi dan pihak-pihak terkait untuk meminta klarifikasi atas pemberitaan tersebut.

Oleh Kepala Bagian Perencanaan, Kepala Bagian Umum dan Kepegawaian serta oleh Kepala Bidang Administrasi, Informasi dan Pengaduan BBPT Kota Bekasi diakui bahwa memang benar terjadi penumpukan berkas yang belum ditandatangani, mencapai ±1900 berkas permohonan dalam kurun waktu 2 bulan (Februari-Maret) sejak Kepala BPPT Kota Bekasi pensiun. Walaupun telah ditunjuk Sekretaris BPPT Kota Bekasi sebagai pelaksana harian, namun yang bersangkutan tidak diberikan kewenangan untuk menandatangani perizinan, sehingga belum dapat menyelesaikan masalah.

Selain permasalahan di atas, Tim menemukan juga beberapa kendala yang dialami oleh BPPT Kota Bekasi baik kendala internal maupun eksternal yang turut mempengaruhi lambatnya proses penyelesaian permasalahan izin dimaksud.

Untuk memperoleh informasi yang akurat mengenai latarbelakang terjadinya penumpukan permohonan perizinan dimaksud, tim telah melakukan kunjungan dan observasi ke Kantor BPPT Kota Bekasi, melakukan pertemuan dengan Dinas Perhubungan sebagai salah satu Tim Teknis yang mengeluarkan Rekomendasi, mencari informasi dari masyarakat sebagai pengguna layanan BPPT Kota Bekasi serta melakukan kunjungan ke media cetak sebagai sumber informasi awal bagi Ombudsman dalam melakukan investigasi inisiatif terkait pelayanan BPPT Kota Bekasi.

B. Temuan Lapangan

Dari rangkaian kegiatan pencarian data sebagaimana tersebut di atas, tim menemukan beberapa hal antara lain :

1. Kewenangan Penandatanganan Izin

Kepala BPPT Kota Bekasi (Sdr. Ahmad Zulnaeni) yang memasuki masa pensiun terhitung tanggal 13 Desember 2010, namun Walikota Bekasi belum menunjuk penggantinya. Sekretaris BPPT Kota Bekasi telah 2 (dua) kali mengirimkan surat kepada Walikota melalui Kepala BKD Kota Bekasi untuk segera menunjuk pengganti Kepala BPPT, namun sampai Februari 2011 belum ada penunjukan, sehingga terjadi kekosongan kepemimpinan. Hal inilah merupakan faktor utama penyebab menumpuknya berkas permohonan perizinan yang belum ditandatangani.

Pada akhir Februari 2011 baru ditunjuk Asda III Bidang Administrasi Umum Pemkot Bekasi sebagai Plt. Kepala BPPT sampai adanya Kepala BPPT yang definitif. Sejak penunjukkan dimaksud, menurut keterangan BPPT bahwa penumpukan permohonan perizinan tersebut telah seluruhnya diselesaikan, karena semua permohonan tersebut

tinggal menunggu proses penandatanganan pejabat yang berwenang dalam hal ini Kepala BPPT atau pejabat lain yang ditunjuk.

Menurut ketentuan Pasal 7 Angka (5) Peraturan Walikota Bekasi Nomor 85 Tahun 2008 tentang Grand Design Kebijakan Pengembangan dan Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu Dalam Bentuk Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) mengatur bahwa apabila Kepala BPPT berhalangan maka penandatanganan dan atau pamarafan berkas perizinan dan non perizinan dilakukan oleh Sekretaris Daerah. Dalam hal Sekretaris Daerah berhalangan, maka penandatanganan dapat dilakukan oleh Asisten Administrasi Umum.

Terdapat beberapa jenis perizinan dan non perizinan yang kewenangan penandatanganannya berada pada Walikota, antara lain ; Persetujuan Pemanfaatan Ruang (PPR), Izin Lokasi, Izin Peruntukan Penggunaan Lahan (IPPL), rencana Tapak/ Site Plan, Izin Mendirikan Bangunan (IMB) : Izin Non Rumah Tinggal. Ketentuan tersebut diatur pada lampiran Keputusan Walikota Bekasi Nomor : 060/kep.48-Org/II/2010 tentang Pelimpahan Kewenangan Penandatanganan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Badan Pelayanan Perizinan terpadu (BPPT) Dan Camat.

2. Sumber Daya Manusia

Pegawai BPPT Kota Bekasi sebanyak 172 orang. Dari sisi jumlah sebenarnya sudah cukup memadai, namun kualifikasi/ kompetensi di bidang penanganan perizinan masih dirasakan kurang. Hal ini antara lain disebabkan karena sebagian besar pegawai tersebut tidak direkrut dari Dinas Teknis terkait, juga karena masih kurangnya pembinaan dan pelatihan bagi pegawai yang tidak cakap dalam menangani perizinan.

3. Sarana dan Prasarana

- a. Kantor BPPT Kota Bekasi bangunan fisiknya sudah cukup representatif, namun tetap harus ditingkatkan melalui penataan ruangan yang lebih baik untuk memfasilitasi pemohon agar lebih mudah mengakses permohonan perizinan.
- b. Tersedia loket-loket pelayanan sesuai jenis pelayanan masing-masing, disertai papan pengumuman mengenai jenis layanan perizinan yang menjadi kewenangan BPPT termasuk mekanisme permohonan perizinan, jangka waktu penyelesaian dan mekanisme pengaduan. Disamping itu juga disediakan brosur mengenai lingkup tugas BPPT serta jangka waktu, syarat dan biaya permohonan izin ada BPPT untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat.
- c. Kantor BPPT Kota Bekasi yang tidak berada dalam area yang sama dengan Dinas Teknis terkait lainnya, menjadi salah satu kendala yang dihadapi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang cepat dari BPPT.

4. Status Walikota dan kekosongan beberapa jabatan structural

- a. Kondisi pemerintahan Kota Bekasi sejak beberapa bulan terakhir kurang kondusif, karena Walikota Bekasi tengah menjadi Tahanan KPK sejak 13 Desember 2010. Sedangkan Wakil Walikota Bekasi sesuai peraturan perundang-undangan tidak dapat mewakili Walikota sebagai pengambil kebijakan. Padahal banyak penandatanganan perizinan yang harus ditandatangani langsung oleh Walikota Bekasi.
- b. Saat ini masih ada beberapa Dinas/ Lembaga di Kota Bekasi masih mengalami kekosongan jabatan pimpinan antara lain :
 - Kepala BPPT
 - Kepala Dinas Pemukiman Rakyat
 - Sekretaris Daerah
 - Inspektorat DaerahKondisi tersebut di atas otomatis berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan, khususnya pelayanan oleh BPPT.

5. Teknis Pelaksanaan

- a. Masih kurangnya koordinasi dengan jajaran Dinas terkait untuk mendukung Tim Teknis yang turun ke lapangan untuk memverifikasi permohonan perizinan yang kemudian mengeluarkan Rekomendasi. Contoh: pembuatan *site plan/ PPL* yang menurut SOP batas waktu yang diperlukan adalah 3 (tiga) hari, namun seringkali Dinas terkait memerlukan waktu yang lebih lama untuk menerbitkan sebuah Rekomendasi, sehingga proses perizinan di BPPT pun menjadi terhambat. Sedangkan untuk mengawasi kinerja tim lapangan tidak menjadi kewenangan Kepala BPPT.
- b. Belum optimalnya koordinasi antara BPPT dengan Dinas Teknis terkait, seperti koordinasi BPPT dengan Dinas Perhubungan dalam hal izin usaha angkutan & izin trayek angkutan kota.

Izin trayek masa berlakunya 5 (lima) tahun (ada peremajaan), setelah itu ada perbaikan dan heregistrasi atas izin trayek. Untuk peremajaan izin trayek, Dinas Pehubungan Kota Bekasi akan memberikan Rekomendasi kepada BPPT. Izin trayek yang terbit sebelum adanya BPPT, diterbitkan oleh Dinas Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (DLLAJ).

Dinas Teknis biasanya berinisiatif untuk meminta data berkala kepada BPPT mengenai izin yang belum diperpanjang (peremajaan)/ layak atau tidak kendaraan tersebut beroperasi kembali dengan kata lain bahwa belum adanya koordinasi termasuk dalam hal penyampaian informasi atau data secara kontiniu antara BPPT dengan Dinas Teknis ataupun sebaliknya

- c. Secara umum praktek calo/ menggunakan jasa pihak ketiga dalam mengurus perizinan masih dijumpai di BPPT. Setelah dimintai penjelasan dari BPPT diketahui bahwa pihak BPPT memperbolehkan masyarakat dalam mengurus perizinan dengan menggunakan jasa pihak ketiga dengan syarat melampirkan surat kuasa dari pemohon yang bersangkutan.
- d. Tidak adanya kontrol/ pengawasan atas izin yang rutin seperti ANDALL, mana yang telah melakukan izin mana yang tidak. Belum adanya link dalam hal koordinasi BPPT dan Dishub untuk mengontrol perizinan yang telah dikeluarkan (apakah masih layak/ tidak).

6. Persepsi dan Harapan masyarakat

- a. Masyarakat belum sepenuhnya mengetahui tentang alur proses pelayanan yang harus mereka lalui di BPPT sehingga seringkali masyarakat langsung berurusan dengan Dinas teknis meskipun kewenangan perizinan menjadi lingkup tugas BPPT.
- b. Dalam hal Izin Mendirikan Bangunan kendala di lapangan yang sering terjadi adalah bangunan tetap didirikan meskipun IMB-nya belum terbit, seringkali pengusaha merasa sudah 'cukup kuat' untuk mendirikan bangunan hanya dengan Rekomendasi dari Dinas (belum ada izin resmi dari Dinas).
- c. Persepsi masyarakat terhadap makna dan arti dari BPPT sebagai Badan Pelayanan Terpadu belum sama. Interpretasi di masyarakat bahwa 'Terpadu' adalah izin sejenis/ saling berhubungan seperti IMB dan KTP, namun dalam praktek misalnya masalah KIR (teknis) harus dilihat perizinan pendukung lainnya.
- d. Beberapa masyarakat mengeluhkan soal jarak/ lokasi antara Dinas Teknis dengan BPPT yang terlalu jauh, sehingga masyarakat sulit untuk mengakses dan harus menyediakan waktu khusus untuk mengurus perizinan yang diharapkan
- e. Adanya keluhan dari masyarakat terkait dengan tidak adanya sosialisasi yang intensif tentang tugas dan kewenangan BPPT termasuk pembagian tugas antara BPPT dengan Dina Teknis.

C. Peraturan Perundangan Terkait

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal.
2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Pemerintah No. 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah.
4. Peraturan Presiden Nomor 27 tahun 2009 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal.
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
6. Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 13 Tahun 2007 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kota Bekasi.

7. Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 09 Tahun 2008 tentang Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bekasi.
8. Peraturan Walikota Bekasi Nomor 85 Tahun 2008 tentang Grand Design Kebijakan Pengembangan dan Penyelenggaraan Pelayanan Perijinan Terpadu Dalam Bentuk Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT).

BAB III

ANALISIS MASALAH

BPPT Kota Bekasi dibentuk pada tanggal 25 Juli 2008 berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 9 Tahun 2008. Peraturan Daerah tersebut merupakan peningkatan dari dasar hukum sebelumnya yaitu Keputusan Walikota Bekasi Nomor 74 Tahun 2004 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Satuan Pelayanan Satu Atap Pemerintah Kota Bekasi.

Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2008 tentang BPPT Kota Bekasi tersebut kemudian ditindaklanjuti dengan beberapa peraturan teknis, yaitu :

1. Peraturan Walikota Bekasi Nomor: 85 Tahun 2008 tentang Grand Design kebijakan pengembangan dan penyelenggaraan pelayanan perijinan terpadu dalam bentuk BPPT;
2. Peraturan Walikota Bekasi Nomor: 60 Tahun 2009 tentang perubahan peraturan Walikota Bekasi Nomor: 76 Tahun 2008 tentang tugas, fungsi dan tata kerja serta rincian tugas jabatan pada BPPT Kota Bekasi;
3. Keputusan Walikota Bekasi Nomor: 060/Kep.287A-Org/VIII/2008 tentang Komitmen Kepala Daerah dan Kepala Satuan Kerja Perangkat Daerah dalam rangka mensukseskan pelayanan terpadu satu pintu melalui BPPT Kota Bekasi.

Peraturan Walikota Bekasi Nomor 85 Tahun 2008 tentang Grand Design Kebijakan Pengembangan dan Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu Dalam Bentuk Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT), sudah lengkap diatur berbagai aspek yang mendukung perbaikan pelayanan. Dalam batang tubuh diatur jelas mulai dari maksud dan tujuan, asas-asas, langkah-langkah penyederhanaan perizinan, termasuk aspek kelembagaan dan ketatalaksanaan, aspek SDM dan sarana prasarana sampai dengan mekanisme pelayanan melalui penataan/ pengadaan loket-loket pelayanan dan kewenangan penandatanganan izin apabila Walikota berhalangan.

Disamping itu, pada bagian lampiran Peraturan Walikota tersebut diatur pula tentang Kelembagaan/ Struktur Organisasi BPPT disertai jabaran tugas dan fungsi masing-masing, dilengkapi pula dengan pengaturan jenis-jenis pelayanan untuk masing-masing loket pelayanan disertai kriteria rekrutmen SDM dan pola pembinaannya, sistem informasi pelayanan sampai dengan arah pengembangan BPPT di masa yang akan datang mulai dari perencanaan strategis, langkah-langkah deregulasi, penerapan *E-Government*, penerapan standar mutu pelayanan internasional melalui ISO, serta beberapa hal penting lain terkait dengan upaya mendukung kinerja BPPT.

Dari sisi kebijakan, sesungguhnya Perda No. 85 Tahun 2008 tersebut sudah cukup lengkap dan memadai sebagai wujud komitmen Walikota Bekasi dan jajarannya untuk mengoptimalkan BPPT. Namun ditingkat implementasi dan teknis operasionalnya masih mengalami beberapa kendala/ hambatan, sehingga kinerja BPPT belum optimal.

Beberapa permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan di BPPT Kota Bekasi antara lain :

1. Kondisi Pemerintahan Kota Bekasi

Membahas tentang kendala di BPPT Kota Bekasi, maka tidak terlepas dari kondisi yang sedang dialami pemerintahan Kota Bekasi yang sangat berpengaruh terhadap terlaksanakannya peran seluruh perangkat kerja daerah kota Bekasi seperti Inspektorat, Badan Kepegawaian Daerah (BKD) serta Dinas/ Lembaga Teknis lainnya.

Seperti yang dikemukakan sebelumnya, bahwa terhambatnya proses perizinan sebanyak ±1900 berkas disebabkan lambatnya penunjukkan pejabat yang menggantikan posisi Kepala BPPT yang pensiun bulan Desember 2010. Walaupun sekretariat BPPT Kota Bekasi telah mengajukan pemberitahuan dan permohonan penggantian Kepala BPPT Kota Bekasi kepada Walikota melalui BKD sebanyak 2 (dua) kali pada bulan November, namun sampai dengan bulan Februari 2011 belum ditunjuk Kepala BPPT yang definitif, tetapi baru pada akhir bulan Februari 2011 ditunjuk Asda III selaku Plt. Kepala BPPT, sekaligus diberi kewenangan untuk menandatangani izin.

Terkait dengan penandatanganan izin di BPPT, sesungguhnya telah diatur jelas mekanismenya dalam Peraturan Walikota Bekasi No. 85 Tahun 2008 Tentang Grand Design Kebijakan Pengembangan Dan Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu Dalam Bentuk Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) dan telah dijabarkan pula dalam Peraturan Walikota Bekasi No. 60 Tahun 2009 Tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Bekasi Nomor 76 Tahun 2008 Tentang Tugas, Fungsi Dan Tata Kerja Serta Rincian Tugas Jabatan Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bekasi serta Keputusan Walikota Bekasi Nomor : 060/Kep.48-Org/II/2010 Tentang Pelimpahan Kewenangan Penandatanganan Perizinan Dan Non Perizinan Kepada Kepala Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Dan Camat.

Sebagaimana Pasal 7 ayat (3) Peraturan Walikota Bekasi No. 85 Tahun 2008 mengatur bahwa : "Proses perizinan harus tetap berjalan sekalipun pejabat dan atau petugas yang berwenang untuk melakukan penandatanganan berhalangan. Agar tidak menghambat proses perizinan dan non perizinan, maka perlu ditetapkan pejabat yang menandatangani berkas perizinan dan non perizinan".

Selanjutnya ayat (5) menyebutkan bahwa : "Apabila Kepala BPPT berhalangan, maka penandatanganan dan atau pamarafan berkas perizinan dan non perizinan dilakukan oleh Sekretaris Daerah, dalam hal Sekretaris Daerah berhalangan penandatanganan dapat dilakukan oleh Asisten Administrasi Umum".

Namun demikian, mekanisme tersebut dalam teknis pelaksanaannya harus disertai Surat Keputusan Walikota untuk menunjuk/ mengesahkan pejabat dimaksud yang diberi kewenangan menandatangani perizinan di BPPT sebagaimana ketentuan dalam Pasal 7 ayat (6).

Selain Peraturan Walikota No. 85 Tahun 2008 tersebut penandatanganan perizinan juga diatur dalam Pasal 3 Peraturan Walikota Bekasi No. 60 Tahun 2009 Tentang Tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Bekasi Nomor 76 Tahun 2008 Tentang Tugas, Fungsi Dan Tata Kerja Serta Rincian Tugas Jabatan Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota

Bekasi. Pasal 3 ayat (3) butir 14 dan 15 menyebutkan bahwa Kepala Badan mempunyai rincian tugas diantaranya yaitu :

1. Menandatangani Surat Ketetapan Restribusi Daerah (SKRD)
2. Menandatangani Surat Izin/ Rekomendasi/ Nota Pertimbangan/ Surat Keterangan dan/atau naskah dinas lain yang berkaitan dengan jasa pelayanan publik sesuai dengan kewenangan yang dilimpahkan.

Selain kedua Peraturan Walikota tersebut di atas, terdapat Keputusan Walikota Nomor : 060/Kep.48-rg/II/2010 tanggal 18 Februari 2011 Tentang Pelimpahan Kewenangan Penandatanganan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Dan Camat. Dalam lampiran Peraturan Walikota terdapat pembagian jenis-jensi perizinan dan non perizinan yang kewenangan penandatangannya tidak dilimpahkan kepada Kepala BPPT dan yang dilimpahkan kepada Kepala BPPT.

Adapun perizinan yang masih ditandatangani oleh walikota adalah jensi izin :

1. Persetujuan pemanfaatan ruang (PPR)
2. Izin lokasi
3. Izin peruntukan penggunaan lahan (IPPL)
4. Rencana Tapak/ Site Plan
5. Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan Izin dan Non Rumah Tanggal dengan luas tertentu

Selain dari kelima izin tersebut di atas, maka Kepala BPPT yang berwenang menandatangani beberapa jenis perizinan, diantaranya sebagai berikut :

1. Izin Penggunaan Tempat Makam (IPTM);
2. Izin Pengolahan Air Bawah Tanah;
3. Izin Rumah tinggal dan pecahan IMB induk;
4. Izin Usaha Industri
5. Izin Gangguan (HO)
6. Dan lain-lain

Kondisi menumpugnya perizinan tersebut, lebih disebabkan karena Walikota Bekasi sedang ditahan di Rumah Tahanan Salemba terkait kasus korupsi anggaran dana APBD tahun 2010 dan kasus penyusunan dalam rangka seleksi penghargaan Adipura tahun 2010 yang dilaksanakan oleh Kementerian Lingkungan Hidup. Hal inilah yang merupakan alasan utama penyebab terhambatnya proses penggantian Kepala BPPT Kota Bekasi. Bahkan tidak hanya Kepala BPPT, tetapi hingga saat ini masih terdapat 4 (empat) posisi pimpinan Dinas/ Lembaga yang belum diisi.

Meskipun Kepala Daerah yang terlibat proses hukum atau terbukti melakukan tindak pidana dapat diberhentikan sementara oleh Presiden sebagaimana diatur melalui Pasal 31 ayat (1) Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah yang menyebutkan bahwa *Kepala daerah dan/atau wakil kepala daerah diberhentikan sementara oleh Presiden tanpa melalui usulan DPRD karena didakwa melakukan tindak pidana korupsi, tindak pidana terorisme, makar, dan/atau tindak pidana terhadap keamanan negara.*

Selain itu Pemerintah No.6 Tahun 2005 tentang Pemilihan, Pengesahan Pengangkatan, Dan Pemberhentian Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah telah pula mengatur mengenai mekanisme pemberhentian sementara tersebut antara lain bahwa pemberhentian oleh

Presiden atas usulan Pimpinan DPRD dan pemberhentian sementara tanpa melalui usulan Pimpinan DPRD (berdasarkan usulan Menteri Dalam Negeri untuk pemberhentian sementara Gubernur dan/atau Wakil Gubernur). Di samping itu, pemberhentian sementara dapat pula dilakukan oleh Menteri Dalam Negeri untuk Bupati dan/atau Wakil Bupati, Walikota dan/atau Wakil Walikota berdasarkan usulan Gubernur (sebagaimana diatur dalam Pasal 126-127 PP No. 6 Tahun 2005).

Namun demikian, pemberhentian sementara tanpa melalui usulan Pimpinan DPRD baik dilakukan oleh Presiden maupun oleh Menteri Dalam Negeri hanya dapat dilakukan apabila berkas perkara dakwaan melakukan tindak pidana korupsi, terorisme, makar dan/atau tindak pidana terhadap keamanan negara telah dilimpahkan ke Pengadilan dan dalam proses penuntutan dengan dibuktikan register perkara (sebagaimana diatur pada Pasal 126 ayat (2) PP No.6 tahun 2005).

Sedangkan ketika seorang Kepala Daerah dan/atau Wakil Kepala Daerah masih berstatus tersangka, meskipun kemudian dalam proses pemeriksaannya dikeluarkan penetapan penahanan oleh pihak yang berwenang, maka hal tersebut tidak dapat dijadikan alasan untuk memberhentikan Kepala Daerah dan/atau Wakil Kepala Daerah sejauh yang bersangkutan berstatus terdakwa atau perkaranya dilimpahkan ke Pengadilan.

Persoalan yang kemudian terjadi di daerah adalah dengan ditahannya Kepala Daerah dan/atau Wakil Kepala Daerah yang masih berstatus sebagai tersangka juga ternyata berpengaruh terhadap kelancaran roda pemerintahan dan pelayanan masyarakat seperti yang dialami di Kota Bekasi. Terdapat sejumlah kewenangan Kepala Daerah (Walikota atau Bupati) yang dalam kenyataannya kewenangan tersebut tidak dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya karena Bupati/ Walikota sedang fokus pada perkara dugaan tindak pidana korupsi yang menimpanya, diantaranya kewenangan dalam pengangkatan atau pemberhentian Pegawai Negeri Sipil (PNS) di lingkungan Kota atau Kabupaten sebagaimana diatur dalam Pasal 130 Undang-Undang Pemerintahan Daerah bahwa : *Pengangkatan, pemindahan, dan pemberhentian dari dan dalam jabatan eselon II pada pemerintah daerah kabupaten/kota ditetapkan oleh Bupati/Walikota setelah berkonsultasi kepada Gubernur.*

Dalam kaitan ini, khusus pada BPPT Kota Bekasi kekosongan jabatan Kepala BPPT mengakibatkan tertundanya proses perizinan yang diajukan warga Bekasi, berupa bertumpuknya ±1900 permohonan yang belum dapat diproses karena tidak/ belum ada penunjukkan pejabat yang berwenang menandatangani.

Oleh karenanya, perlu dibuat mekanisme atau kebijakan mengenai penunjukan atau pengisian jabatan eselon II pada pemerintahan daerah dalam hal Kepala Daerah dan/atau Wakil Kepala Daerah berhalangan menjalankan tugasnya termasuk karena sedang menjalani proses pemeriksaan hukum. Hal tersebut diperlukan agar proses pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat tidak terkendala. Dalam hal ini Gubernur menjadi pejabat yang juga berwenang sebagaimana amanat Pasal 130 UU No.32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.

2. Lemahnya koordinasi antara BPPT dengan Dinas Teknis dan tidak adanya sistem pengawasan bersama.

Dari beberapa temuan berupa data dan informasi yang diperoleh di lapangan, diketahui bahwa pelayanan di (BPPT) Kota Bekasi belum seluruhnya terintegrasi dan masih banyak mengalami kendala waktu yang berakibat waktu yang ditempuh dalam memproses perizinan sering melebihi ketentuan waktu yang telah disampaikan secara luas dan terbuka kepada masyarakat. Hal tersebut terjadi karena Dinas Teknis yang bertugas melakukan peninjauan dan pemeriksaan lapangan tidak/ belum dapat memenuhi jangka waktu yang ditetapkan dalam pengurusan perizinan di BPPT Kota Bekasi.

Padahal, semenjak pembentukan BPPT 3 (tiga) tahun lalu, telah terdapat komitmen bersama dengan Dinas/ Lembaga terkait melalui Keputusan Walikota Bekasi Nomor : 060/Kep.287A-Org/VIII/2008 tanggal 25 Agustus 2008 Tentang Komitmen Kepala Daerah Dan Kepala Satuan Kerja Perangkat Daerah Dalam Rangka Mensukseskan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Melalui Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Bekasi.

Akan tetapi pada tataran praktek, perwujudan dari komitmen tersebut tidak mudah. termasuk mengenai komitmen waktu dalam proses penyelesaian perizinan. Banyak perizinan yang penyelesaiannya melebihi batas waktu, karena belum selesainya proses pemeriksaan oleh Dinas Teknis.

Dalam lampiran Keputusan Walikota Bekasi Nomor : 060/Kep.287A-Org/VIII/2008 tanggal 25 Agustus 2008 tersebut di atas terdapat 5 (lima) point butir komitmen diantaranya yaitu point ke lima : *Siap mengundurkan diri dari jabatan struktural berdasarkan laporan dan pertanggungjawaban yang telah diberikan dan/atau dinyatakan tidak mampu melaksanakan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi dan implikasi dalam proses perijinan di lingkup SKPD dalam menunjang operasional BPPT Kota Bekasi.*

Namun, ketentuan tersebut tidak mengatur secara rinci mengenai pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan komitmen tersebut, sehingga koordinasi menjadi salah satu kendala dalam mencapai terwujudnya tujuan utama pembentukan BPPT yaitu untuk menyederhanakan birokrasi perizinan dalam bentuk pelayanan terpadu sebagaimana Pasal 4 Peraturan Walikota Bekasi Nomor 85 Tahun 2008 Tentang Grand Design Kebijakan Pengembangan dan Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu Dalam Bentuk BPPT, yaitu :

- a. Pemangkasan tahapan dan prosedur, baik prosedur lintas instansi maupun di dalam instansi yang bersangkutan;
- b. Pemangkasan biaya;
- c. Pengurangan waktu rata-rata pemrosesan perizinan;
- d. Pengurangan jumlah paraf dan tanda tangan yang diperlukan;
- e. Pengurangan waktu rata-rata pemrosesan perizinan

Dalam hal ini perlu ditingkatkan koordinasi antara BPPT dengan Dinas Teknis terkait sehingga akan mendorong pelayanan perizinan yang mudah dan cepat.

Berkenaan dengan pengawasan atas pelaksanaan tugas, masih bersifat sektoral atau dengan kata lain bahwa BPPT melakukan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan pelayanan administrasi dalam lingkup tugasnya (sebagaimana amanat Pasal 5 Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor : 9 Tahun 2008 Tentang BPPT Kota Bekasi), sedangkan pengawasan terhadap kinerja Dinas Teknis dilaksanakan oleh masing-masing pimpinan Dinas Teknis. Guna meningkatkan pengawasan dan evaluasi, maka perlu pula untuk membuat mekanisme atau sistem pengawasan bersama antar BPPT dan Dinas Teknis terkait, sehingga komitmen Kepala Daerah Dan Kepala Satuan Kerja Perangkat Daerah Dalam Rangka Mensukseskan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Melalui Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Bekasi yang dituangkan dalam Keputusan Walikota Bekasi Nomor : 060/Kep.287A-Org/VIII/2008 tanggal 25 Agustus 2008 dapat terlaksana sebagaimana mestinya.

3. Kurangnya kualitas Sumber Daya Manusia di BPPT Kota Bekasi

Salah satu kendala dalam pelayanan di BPPT adalah kurangnya tenaga yang kompeten dalam menjalankan fungsi BPPT. Sebelum terbentuknya BPPT Kota Bekasi terdapat beberapa orang yang ditugaskan untuk melakukan studi banding ke daerah lain yang dinilai Pelayanan Terpadunya telah terselenggara dengan baik, namun beberapa orang tersebut pada akhirnya ditempatkan pada dinas lain, bukan di BPPT Kota Bekasi.

Pada saat ini terdapat 172 (seratus tujuh puluh dua) orang pegawai yang bekerja di BPPT Kota Bekasi. Berdasarkan keterangan dari Sdr. Lina selaku Kepala Bidang Perencanaan, bahwa jumlah SDM tersebut sudah cukup memadai namun belum diiringi dengan kompetensi pegawai yang memadai.

Menganalisa kendala dimaksud, seyogyanya petugas BPPT Kota Bekasi haruslah orang-orang yang kompeten dalam bidang perizinan. sebagaimana di Badan Pelayanan Terpadu di Kabupaten Karang Asem Bali, pegawai BPPT merupakan pegawai yang ditarik dari dinas terkait, atau dengan kata lain, pegawai BPPT terdiri dari orang-orang yang pernah bekerja di Dinas Teknis yang memahami permasalahan perizinan.

Dengan adanya pegawai yang benar-benar memiliki kompetensi diharapkan asas penyelenggaraan BPPT, terutama asas efisiensi yaitu proses pelayanan perizinan tidak berbelit-belit dan tidak melibatkan personil yang melebihi beban dan volume kerja yang berdampak pada biaya dapat terwujud sebagaimana yang diamanahkan dalam Peraturan Walikota Nomor 85 Tahun 2008 Tentang Grand Design Kebijakan Pengembangan dan Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu Dalam Bentuk BPPT.

4. Sarana, Prasarana dan fasilitas yang kurang memadai

BPPT Kota Bekasi menempati gedung khusus berlantai 3 (tiga) yang berada di dalam kompleks kantor Walikota Bekasi. Gedung tersebut belum dirancang sepenuhnya untuk pelayanan satu atap. Ruang lobi yang bercampur dengan loket pelayanan membuat ruang pelayanan yang ada menjadi terlalu sempit dan kurang nyaman. Staf BPPT Kota Bekasi menyampaikan bahwa sampai saat ini belum ada rencana pembangunan gedung baru atau renovasi atas gedung yang telah ada yang diperuntukkan khusus untuk BPPT.

Salah satu Dinas Teknis, yaitu Dinas Perhubungan mengeluhkan jauhnya letak BPPT Kota Bekasi, padahal koordinasi sangat diperlukan dalam hal memproses perijinan, contoh izin SIPA angkutan. Sebagaimana yang disampaikan oleh Kepala Bidang Administrasi, Informasi dan Pengaduan BPPT Kota Bekasi seyogyanya lokasi gedung BPPT Kota Bekasi berada di luar kompleks kantor Walikota Bekasi seperti halnya kantor Samsat.

Berkenaan dengan lokasi atau letak BPPT Kota Bekasi yang berada di dalam kompleks kantor Walikota Bekasi pada dasarnya harus dilihat dari segi aksesibilitas dan keterjangkauan warga Kota Bekasi. Selain itu, mengingat peran dari Dinas Teknis masing sangat penting, maka seyogyanya lokasi BPPT Kota Bekasi juga berdekatan dengan Dinas Teknis. Hal tersebut dimaksudkan untuk mempermudah jangkauan masyarakat dan koordinasi dengan Dinas Teknis.

Selain gedung BPPT, sarana yang berkaitan dengan Teknologi Informasi juga belum tersedia secara lengkap di BPPT Kota Bekasi. Masih terlihat keterbatasan jumlah komputer, sehingga tidak semua karyawan memperoleh masing-masing komputer untuk menjalankan tugasnya.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan temuan lapangan dan uraian analisis temuan, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut ;

1. Terhambatnya proses perizinan sebanyak ±1900 berkas disebabkan lambatnya penunjukan pejabat yang menggantikan posisi Kepala BPPT yang pensiun bulan Desember 2010. Walaupun sekretariat BPPT Kota Bekasi telah mengajukan pemberitahuan dan permohonan penggantian Kepala BPPT Kota Bekasi kepada Walikota melalui BKD sebanyak 2 (dua) kali pada bulan November, namun sampai saat ini belum ditunjuk Kepala BPPT yang definitif. Walikota baru menunjuk Asda III selaku Plt. Kepala BPPT pada akhir bulan Februari 2011, sekaligus diberi kewenangan untuk menandatangani izin. Kondisi tersebut lebih disebabkan karena Walikota Bekasi sedang dalam proses hukum oleh Komisi Pemberantasan Korupsi.
2. BPPT Kota Bekasi tidak menginformasikan/ mempublikasikan kepada publik alasan terjadinya penumpukan dokumen perizinan, sehingga mengakibatkan ketidakpercayaan masyarakat terhadap eksistensi BPPT.
3. Pelayanan di BPPT Kota Bekasi belum sepenuhnya didukung oleh Tim Teknis yang berakibat waktu yang ditempuh dalam memproses perizinan sering melebihi ketentuan batas waktu yang telah ditetapkan. Hal tersebut terjadi karena Dinas Teknis yang bertugas melakukan peninjauan dan pemeriksaan lapangan tidak/ belum dapat memenuhi jangka waktu yang ditetapkan dalam pengurusan perizinan di BPPT Kota Bekasi.

Padahal, semenjak pembentukan BPPT 3 (tiga) tahun lalu, telah terdapat komitmen bersama dengan Dinas/ Lembaga terkait melalui Keputusan Walikota Bekasi Nomor : 060/Kep.287A-Org/VIII/2008 tanggal 25 Agustus 2008 Tentang Komitmen Kepala Daerah Dan Kepala Satuan Kerja Perangkat Daerah Dalam Rangka Mensukseskan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Melalui Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Bekasi.

Dalam lampiran Keputusan Walikota Bekasi Nomor : 060/Kep.287A-Org/VIII/2008 tanggal 25 Agustus 2008 tersebut di atas terdapat 5 (lima) point butir komitmen diantaranya yaitu point ke lima : *Siap mengundurkan diri dari jabatan struktural berdasarkan laporan dan pertanggungjawaban yang telah diberikan dan/atau dinyatakan tidak mampu melaksanakan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi dan implikasi dalam proses perijinan di lingkup SKPD dalam menunjang operasional BPPT Kota Bekasi.*

4. Belum maksimalnya sosialisasi kepada masyarakat mengenai keberadaan BPPT sebagai pelayanan perizinan satu pintu. Pengguna layanan masih mengeluhkan bahwa BPPT sebagai pelayanan satu pintu tetapi masyarakat masih mengurus sendiri ke Dinas Teknis. Padahal tujuan utama pembentukan BPPT tidak lain adalah untuk menyederhanakan birokrasi perizinan dalam bentuk pelayanan terpadu vide Pasal 4 Peraturan Walikota Bekasi Nomor 85 Tahun 2008 Tentang Grand Design Kebijakan Pengembangan dan Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu Dalam Bentuk BPPT, yaitu:
 - Pemangkasan tahapan dan prosedur, baik prosedur lintas instansi maupun di dalam instansi yang bersangkutan;
 - Pemangkasan biaya;
 - Pengurangan waktu rata-rata pemrosesan perizinan;
 - Pengurangan jumlah paraf dan tanda tangan yang diperlukan;
 - Pengurangan waktu rata-rata pemrosesan perizinan
5. Kurangnya tenaga yang kompeten dalam menjalankan fungsi BPPT. Sebelum terbentuknya BPPT Kota Bekasi terdapat beberapa orang yang ditugaskan untuk melakukan studi banding ke daerah lain yang dinilai Pelayanan Terpadunya telah terselenggara dengan baik, namun beberapa orang tersebut pada akhirnya ditempatkan pada dinas lain, bukan di BPPT Kota Bekasi. Pada saat ini terdapat 172 (seratus tujuh puluh dua) orang pegawai yang bekerja di BPPT Kota Bekasi. Jumlah SDM tersebut sebenarnya sudah relatif cukup memadai namun tidak diiringi dengan kompetensi pegawai yang memadai.
6. Belum terdapat otoritas yang berwenang mengawasi serta mengevaluasi secara terpadu kinerja BPPT dan Dinas Teknis terkait. BPPT masih dianggap hanya sebagai lembaga yang bersifat administratif yang tidak memiliki kewenangan untuk mengawasi kinerja tim teknis di lapangan.

B. Saran

Berdasarkan beberapa butir kesimpulan tersebut di atas, Ombudsman Republik Indonesia perlu menyampaikan saran kepada ;

1. Menteri Dalam Negeri, selaku pembina penyelenggara pemerintah daerah sekaligus pembina serta pengawas atas penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk :

Membuat mekanisme atau kebijakan tertentu (juklak/juknis/protap) tentang pengisian jabatan kepala/ pimpinan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dengan memperhatikan asas kehati-hatian dan asas kepentingan masyarakat. Permasalahan pengisian jabatan kepala atau pimpinan PTSP yang berkaitan langsung dengan pelayanan publik, harus menjadi perhatian utama, karena terhambatnya pengisian jabatan tersebut mempengaruhi pelaksanaan fungsi-fungsi serta tugas pemerintahan, yang pada ujungnya merugikan masyarakat.

2. Walikota Bekasi dengan tembusan kepada Menteri Dalam Negeri dan Gubernur Jawa Barat, agar melaksanakan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Menginstruksikan kepada seluruh SKPD khusus lembaga/ dinas yang termasuk kedalam tim teknis pendukung BPPT Kota Bekasi agar mematuhi pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang mekanisme kerja/ mekanisme koordinasi antara BPPT Kota Bekasi dengan Dinas Teknis terkait, dalam memproses atau melakukan pemeriksaan teknis guna memenuhi waktu pelayanan yang telah disepakati untuk dilaksanakan.
- b. Menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang pelayanan yang diberikan dalam keadaan tertentu seperti kosongnya jabatan Kepala PTSP, waktu libur panjang dan/ atau kondisi darurat lainnya untuk mencegah penumpukan berkas perizinan yang menimbulkan kerugian dan ketidakpastian bagi masyarakat.

Pelaksanaan atas saran sebagaimana tersebut di atas, akan akan dilakukan monitoring oleh Ombudsman dengan mengacu kepada ketentuan UU No.37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan UU No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.