

Ringkasan Eksekutif

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu pilar utama dalam pembangunan negara. Kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh kesadaran penyelenggara terhadap kepatuhan pelayanan publik. Kajian ini menemukan bahwa terdapat lokus yang telah menjalankan kepatuhan pelayanan publik, antara lain DPMPSTP Kota Yogyakarta, DPMPSTP Kota Banda Aceh, DPM Transnaker Kabupaten Aceh Utara, DPMPSTP Provinsi Aceh, Badan Koordinasi Penanaman Modal Republik Indonesia. Kepatuhan tersebut dapat dilihat melalui telah dilaksanakannya standar pelayanan sebagaimana diamanahkan oleh undang-undang pelayanan publik. Antara lain, dapat menunjukkan standar pelayanan, maklumat pelayanan, sistem informasi pelayanan publik, pengelolaan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik, dan pelayanan khusus. Faktor-faktor penyebab maladministrasi antara lain: 1) SDM penyelenggara pelayanan publik yang tidak kompeten; 2) Sarana dan Prasarana yang kurang memadai 3) budaya penyelenggara pelayanan publik yang belum berorientasi kepada pelayanan. Adapun strategi pencegahan maladministrasi sektor perizinan dapat ditinjau dari 1). Cara sistemik-struktural dapat dilakukan dengan penataan substansi hukum, struktur hukum dan budaya hukumnya, 2). Cara Abolisionistik yaitu dengan memperbaiki sistem dan dapat dapat mengurangi interaksi pemberi layanan kepada penerima layanan, 3). Cara moralistik yaitu dengan mengembangkan sikap dan perilaku keteladanan serta penerapan nilai-nilai konsistensi dan tanggung jawab.

Pendahuluan

Adanya peningkatan terhadap index yang dirilis oleh World Bank terhadap kemudahan berbisnis (*Ease of Doing Business Index*), sejalan dengan dikeluarkannya laporan dari Kementerian PAN RB terkait dengan indeks penyelenggaraan pelayanan publik yang mencatat adanya peningkatan selama rentang waktu 3 tahun, yaitu sejak 2017 hingga 2019.

IPP	2017	2018	2019
IPP PEMDA	3,28	3,14	3,43
IPP K/L	-	3,62	3,83
IPP NASIONAL	3,28	3,38	3,63

Table 1.1 Indeks Pelayanan Publik Kemenpan RB

PENCEGAHAN MALADMINISTRASI DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK SEKTOR PERIZINAN



Hal ini sejalan dengan laporan yang dikeluarkan ORI, terkait dengan pengaduan masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik. Laporan dari Ombudsman RI menyebutkan, bahwa terdapat 6.522 laporan reguler, 559 respon cepat, dan 123 Investigasi atas prakarsa sendiri. Ditambah lagi adanya peningkatan konsultasi non laporan dari masyarakat kepada ORI yang meningkat hingga 99,2 % dibanding tahun sebelumnya. Berdasarkan laporan tersebut, merepresentasikan bahwa kesadaran masyarakat akan permasalahan pelayanan publik meningkat.

Laporan	2018	2019	2020
Jumlah Total	8314	7903	7204
Jumlah total laporan perizinan	153	202	527

Tabel 1.2 Keluaran Perizinan Ombudsman RI

Permasalahan selanjutnya adalah tidak berbanding lurusnya peningkatan indeks pelayanan publik dengan kemudahan berusaha. Dalam kajian ini, mengilustrasikan kasus yang terjadi pada izin-izin Meikarta, sebagaimana dikutip dalam direktori putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia Putusan Nomor: 124/Pid.Sus-TPK/2018/PN Bdg.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Babussalam (2020), yang membahas maladministrasi secara lebih fokus yaitu di sektor kesehatan pada era pandemi Covid-19. Disebutkan bahwa telah terjadi maladministrasi pelayanan kesehatan mulai dari tahapan pembuatan kebijakan, perencanaan program kegiatan, pelaksanaan kegiatan sampai pada tahap evaluasi kegiatan.

Kajian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di sektor perizinan, untuk menganalisis faktor-faktor yang menyebabkan maladministrasi dalam pelayanan publik di sektor perizinan, dan untuk menjelaskan strategi pencegahan terhadap maladministrasi.

a. Kepatuhan Penyelenggara Pelayanan Publik.

Berdasarkan beberapa referensi, adanya asas legalitas yang mensyaratkan bahwa organisasi pemerintahan harus beroperasi dan bertindak berdasarkan hukum, yang berarti pelaksanaan pemerintahan berdasarkan undang-undang dan peraturan hukum umum yang dibuat, oleh Badan Legislatif, dan bukan keputusan yang dibuat secara personal (Alder, 2005). Salah satu tujuan kajian ini adalah melihat kepatuhan penyelenggara organisasi dalam mengimplementasikan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 30 tahun 2014 Pasal 10 tentang Administrasi Pemerintahan.

Penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pilar utama dalam pembangunan, memiliki tiga indikator terkait dengan outputnya. Indikator tersebut adalah, *responsiveness*, *responsibility* dan *accountability* (Levine dan Fischer, 1984). Dalam hal ini, DPMPTSP Kota Yogyakarta menjadi role model bagi kualitas pelayanan dan pengimplementasian peraturan di atas.

b. Faktor-faktor yang menyebabkan maladministrasi dalam pelayanan publik di sektor perizinan.

1. Sumber Daya Manusia, yang merupakan *core factor* yang mempengaruhi adanya tindakan maladministrasi. Berdasarkan kajian yang dilakukan ORI dengan menetapkan 7 provinsi sebagai sampel survei, ditemukan bahwa masih ada kecenderungan maladministrasi dari sisi penyelenggara pelayanan seperti penundaan berlarut, penyimpangan prosedur, tidak

memberikan pelayanan yang baik, tidak patuh dan tidak kompeten.

2. Sarana dan Prasarana, sebagai faktor pendukung optimalnya operasional pelayanan publik, khususnya dalam urusan perizinan. Sesuai dengan amanah UU ciptaker bahwa daerah dapat melakukan penyederhanaan jenis dan prosedur pelayanan publik untuk meningkatkan mutu pelayanan serta daya saing daerah. Sebagai contoh adalah penggunaan aplikasi *website* dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Melalui *website* yang terupdate secara berkesinambungan, maka informasi penyelenggaraan pelayanan publik dapat di sampaikan secara transparan dan inklusif. Hal ini sejalan dengan hadirnya revolusi Industri 4.0 dan Society 5.0 yang menuntut percepatan reformasi birokrasi dalam semua lini sektor, termasuk pelayanan publik.

3. Budaya, termasuk baik dan buruknya birokrasi yang telah berjalan secara terus menerus akan berpengaruh pada kepastian pelayanan publik. Buruknya budaya birokrasi yang secara turun temurun, menjadi penghambat dalam menumbuhkan iklim investasi dan *entrepreneurship* bagi masyarakat luas. Hal ini sejalan dengan pernyataan salah satu narasumber, bahwa kurang pro aktifnya dan *lack of curiosity* masyarakat juga berpengaruh pada optimalnya pelayanan. Disamping itu, masih kurangnya kompetensi, paradigma *money oriented* dan budaya Korupsi, Kolusi dan Nepotisme masih menjadi permasalahan dasar terkait dengan pelayanan publik. Jadi, dibutuhkan peran semua pihak dalam mendukung perbaikan budaya melayani yang dulunya bersifat feodalistik menjadi paradigma baru yang menganut konsep *the new public service*, yaitu yang menekankan pentingnya melayani daripada mengarahkan (Denhart, 2000).

Rekomendasi Kebijakan

1. Strategi Pencegahan terhadap Maladministrasi di Sektor Perizinan. Hukum administrasi negara berperan sebagai salah satu instrumen penting dalam mencegah, menindak dan mengatasi persoalan maladministrasi yang terjadi dalam pemerintahan. Strategi atau upaya-upaya mengatasi persoalan

Pencegahan Maladministrasi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Sektor Perizinan

maladministrasi dapat ditinjau dari sistem sosial, dari segi yuridis, etika ataupun akhlak manusia (Arsyad, 2020). Berikut beberapa landasan untuk menghindari maladministrasi adalah:

- Cara sistemik-struktural, yaitu dengan mendayagunakan keseluruhan lembaga penyelenggara negara yang mempunyai kewenangan hukum konstitusional. Dengan demikian aparat pemerintah sebagai pelaksananya baik di pusat maupun di daerah.
- Cara abolisionistik, dengan menggunakan metode kuratif yang diharapkan menjadi perangkat preventif dengan menggugah ketaatan pada hukum. Hal yang perlu mendapat perhatian dalam hal ini bahwa hukum hendaknya ditegakkan secara konsekuen dan konsisten.
- Cara moralistik, melalui pembinaan sikap dan mental manusia. Hal tersebut bertujuan agar baik aparatur pemerintah maupun masyarakat tidak mudah melakukan perbuatan-perbuatan tercela dimanapun berada dan berfungsi dalam masyarakat.



2. Rekomendasi berikutnya adalah yang disusun berdasarkan kriteria aktor, yaitu:

NO	KATEGORI	REKOMENDASI	INSTANSI
1.	Penyelenggara Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penyelenggara pelayanan publik diharapkan berperan aktif melakukan sosialisasi tentang pelayanan publik secara berkala kepada masyarakat; 2. Perencanaan peta pengembangan kompetensi SDM berbasis etika pelayanan; 3. Peningkatan sarana dan prasarana berdasarkan Permenpan RB Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; 4. Menciptakan budaya kerja berorientasi pelayanan; 5. Mengubah pola pikir pelaksana pelayanan dari organisasi pemerintahan menjadi organisasi pelayanan; 	DPMPTSP
2.	Pengawas Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Publikasi hasil pengawasan pelayanan berbasis elektronik secara rutin dalam rangka transparansi pelayanan kepada masyarakat; 2. Penerapan <i>reward</i> dan <i>punishment</i> terkait kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik; 3. Penyelenggara pelayanan harus memastikan perlakuan yang sama mudahnya untuk pengguna layanan baik <i>online</i> maupun <i>offline</i>; 4. Perlu sinergitas antara pengawas pelayanan, pengguna layanan dan evaluator pelayanan; 5. Agar diberikan pelatihan khusus terhadap kompetensi terhadap petus pengelola pengaduan; 	Ombudsman RI Kemendagri RI KemenPAN RB

Pencegahan Maladministrasi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Sektor Perizinan

NO	KATEGORI	REKOMENDASI	INSTANSI
		6. Penyelenggara pelayanan harus diangkat harkat dan martabatnya, agar si pemberi pelayanan merasa bahwa sekecil apa pun pekerjaannya dalam pemberi pelayanan merupakan pekerjaan yang sangat penting, bisa membawa nama instansi pemberi layanan; 7. Agar penyelenggara pelayanan dalam menyusun Standar Pelayanan melibatkan masyarakat sebagai pengguna layanan dan melakukan evaluasi secara berkala terhadap Standar Pelayanan sesuai dengan kebutuhan/keinginan masyarakat.	
3.	Pengguna Layanan	1. Masyarakat (pengguna layanan) diharapkan dapat mempelajari terlebih dahulu setiap informasi pelayanan perizinan yang dituju; 2. Masyarakat diharapkan berpartisipasi dalam survei pelayanan publik; 3. Masyarakat diharapkan turut serta berperan dalam pengawasan dan melapor apabila ditemukan dugaan maladministrasi; 4. KADIN turut serta berpartisipasi mencerdaskan masyarakat melalui sosialisasi terkait pengurusan perizinan;	Kamar Dagang dan Industri (KADIN)
4.	Instansi pemerintah pendukung	LAN RI dapat merumuskan kurikulum khusus etika pelayanan dalam mata pelatihan etika publik; Kemendagri RI diharapkan membangun dan turut serta menjadi <i>leading</i> bagi terbentuknya budaya kinerja organisasi pelayanan di daerah;	LAN RI Kementerian Dalam Negeri RI

Referensi

- Babussalam, A. B. (2020). Health Service Maladministration's in the Covid-19 Pandemic Era. In *Legality: Jurnal Ilmiah Hukum* (Vol. 28). <https://doi.org/10.22219/ljih.v28i2.12665>.
- John Alder, *Constitutional and Administrative Law*, 5th edition, (Houndmills, Basingstoke, Hampshire and New York: Palgrave Macmillan, 2005).
- H. Jawade Hafidz Arsyad, *Korupsi Dalam Perspektif Hukum Administrasi Negara*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Peraturan Ombudsman Nomor 41 Tahun 2019 Tentang Tata Cara Pencegahan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Permenpan 17 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

TIM PENYUSUN

Said Fadhil
 Veri Mei Hafnizal
 Mirza Sahputra
 Rati Sumanti
 Henri Prianto Sinurat
 Ervina Yunita
 Husniati
 Hilma Yuniasti
 Desy Maritha
 Ilham Khalid
 Mohd Febrianto
 Jul Fahmi Salim
 Imam Baihaqi Lukman
 Citra Permatasari
 Fifi Ariani

Hak Cipta pada ©
 Pusat Pelatihan dan Pengembangan
 dan Kajian Hukum Administrasi Negara
 (Puslatbang KHAN) LAN, 2021