



## OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

Nomor : 0007/REK/0327.2011/PB-KI-09-14/VI/2011  
Lampiran : 1 (satu) berkas

Jakarta, 06 Juni 2011

Kepada Yth,  
Menteri Dalam Negeri  
Di Jakarta

**Perihal : Saran untuk peningkatan Pelayanan Terpadu Satu Pintu**

Dengan hormat,

Bersama ini kami beritahukan bahwa sebagaimana pemberitaan Harian Pos Kota tanggal 16 Maret 2011 telah terjadi penumpukan berkas permohonan perizinan sedikitnya ada 1.900 (seribu sembilan ratus) yang belum ditandatangani oleh Kepala Badan Pelayanan dan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Bekasi. Informasi serupa juga dimuat di Koran Radar Bekasi tanggal 16 Maret 2011 yang menyebutkan sudah menjadi rahasia umum, proses perizinan mendirikan bangunan di Kota Bekasi amburadul.

Menindaklanjuti informasi tersebut, Ombudsman Republik Indonesia telah melakukan rangkaian penelitian, baik dokumen maupun melalui kunjungan lapangan sesuai Pasal 7 huruf d UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI menyebutkan Ombudsman melakukan investigasi prakarsa sendiri (*own motion*) terhadap dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dari hasil penelitian dokumen dan kunjungan lapangan dimaksud, maka merujuk ketentuan Pasal 8 ayat (2) Undang - Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia menyebutkan Ombudsman berwenang menyampaikan saran kepada Presiden, Kepala Daerah, atau pimpinan Penyelenggara Negara lainnya guna perbaikan dan penyempurnaan organisasi dan/ atau prosedur pelayanan Publik, Ombudsman Republik Indonesia perlu menyampaikan hal-hal sebagai berikut:

### **I. Hasil kunjungan lapangan**

1. Tanggal 27 Maret 2011 Tim Ombudsman RI melakukan kunjungan ke Radar Kota Bekasi, LSM Cintai Indonesia, Cintai KPK (Cicak) Bekasi untuk memastikan kebenaran pemberitaan tanggal 16 Maret 2011 di BPPT Kota Bekasi. Dari hasil kunjungan tersebut, tim Ombudsman RI memperoleh informasi bahwa benar terjadi penumpukan berkas permohonan perizinan di BPPT Kota Bekasi yang berjumlah  $\pm 1900$  pada bulan Januari s.d pertengahan Februari 2011 yang belum ditanda tangani oleh Kepala BPPT Kota Bekasi.
2. Pada tanggal 5 April 2011 Tim Ombudsman RI melakukan kunjungan ke Kantor BPPT Kota Bekasi. Tim Ombudsman diterima oleh Kepala Bagian Perencanaan, Kepala Bagian Umum dan Kepegawaian serta Kepala Bidang Administrasi, Informasi dan Pengaduan BPPT Kota Bekasi informasi yang diperoleh antara lain:
  - a. Benar terjadi penumpukan berkas permohonan perizinan di BPPT Kota Bekasi yang belum ditandatangani. Berkas tersebut mencapai  $\pm 1900$  berkas permohonan dalam kurun waktu 2 bulan (Januari s.d Februari 2011) sejak Kepala BPPT Kota Bekasi pensiun. Walaupun telah ditunjuk Sekretaris BPPT Kota Bekasi sebagai pelaksana harian Kepala BPPT Kota Bekasi, namun tidak diberikan kewenangan untuk menandatangani perizinan.

- b. Penyebab terjadinya penumpukan berkas permohonan perizinan di BPPT Kota Bekasi adalah:
1. Kondisi pemerintahan Kota Bekasi sedang kurang kondusif, karena Walikota Bekasi menjadi tahanan KPK. Sedangkan Wakil Walikota Bekasi sesuai peraturan perundang-undangan tidak dapat mewakili Walikota sebagai pengambil kebijakan. Sementara banyak berkas permohonan perizinan yang harus segera ditandatangani, tetapi belum ditunjuk Pelaksana Tugas Kepala BPPT. Disamping Kepala BPPT juga terdapat beberapa kekosongan jabatan struktural lainnya, di Pemerintah Kota Bekasi, antara lain :
    - Kepala Dinas Pemukiman Rakyat;
    - Sekretaris Daerah; dan
    - Inspektur Wilayah Kota
  2. Kekosongan Kepala BPPT Kota Bekasi (Sdr. Ahmad Zulnaeni) yang pensiun terhitung tanggal 13 Desember 2010, namun Walikota Bekasi belum menunjuk penggantinya.
  3. Lambatnya penunjukan Pelaksana Tugas (Plt) walaupun Sekretaris BPPT Kota Bekasi telah 2 (dua) kali mengirimkan surat kepada Walikota Bekasi melalui Kepala BKD Kota Bekasi untuk segera menunjuk pengganti Kepala BPPT, namun sampai pertengahan Februari 2011 belum juga ditunjuk sehingga terjadi kekosongan kepala BPPT Kota Bekasi.
  4. Pada akhir Februari 2011 ditunjuk Asda III Pemkot Bekasi sebagai Plt Kepala BPPT hingga ada kepala BPPT yang definitif. Sejak penunjukan dimaksud, menurut keterangan BPPT Kota Bekasi bahwa penumpukan permohonan perizinan tersebut telah seluruhnya diselesaikan, karena semua permohonan tinggal menunggu proses penandatanganan pejabat yang bersangkutan.
- c. Secara umum praktek calo/ jasa orang ketiga masih banyak dijumpai di BPPT, karena masyarakat tidak memiliki cukup waktu untuk mengurus perizinan sendiri. BPPT mentolerir hal tersebut asalkan wajib dilampirkan Surat Kuasa dari pemohon yang bersangkutan.
- d. Informasi pelayanan, terutama menyangkut Standar Pelayanan (waktu, biaya, syarat) belum sepenuhnya dapat diakses oleh masyarakat.
3. Pada bulan April 2011 Tim Ombudsman RI melakukan kunjungan ke Dinas Perhubungan Kota Bekasi. Dalam kunjungan tersebut diperoleh penjelasan bahwa:
1. Dalam kaitannya dengan kinerja pelayanan BPPT, kendala lain yang ditemukan masih kurang maksimalnya koordinasi antara BPPT dengan Dinas/ lembaga teknis terkait untuk mendukung Tim Teknis yang turun ke lapangan dalam memverifikasi permohonan perizinan sebagai prasyarat atau Rekomendasi terhadap permohonan perizinan dimaksud. 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.
  2. Kepala BPPT tidak diberikan kewenangan untuk mengawasi kinerja Tim Teknis di lapangan. Tugas BPPT hanya bersifat administrasi perizinan, walaupun staf BPPT juga turun ke lapangan bersama Tim Teknis lainnya guna memproses setiap permohonan perizinan.
  3. Jumlah pegawai di BPPT sebanyak 172 orang belum cukup memadai dan kualifikasi/ kompetensi di bidang penanganan perizinan masih lemah. 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. Mekanisme pembinaan terhadap seluruh pegawai belum maksimal, karena tidak dilaksanakan secara rutin.

4. Masyarakat belum sepenuhnya mengetahui tentang alur proses pelayanan yang harus mereka lalui di BPPT. Tidak adanya sosialisasi yang intensif tentang pembagian tugas antara Dinas dan BPPT, sehingga dalam praktek masyarakat masih mendatangi dinas-dinas untuk melengkapi persyaratan permohonan perizinan. Contoh: dalam hal Izin Mendirikan Bangunan kendala di lapangan yang sering terjadi adalah bangunan tetap didirikan hanya dengan Rekomendasi dari Dinas meskipun IMB-nya belum terbit.
5. Masyarakat/ Pemohon juga mengeluhkan soal jarak/ lokasi antara Dinas Teknis dengan BPPT yang terlalu jauh, sehingga masyarakat sulit untuk mengakses dan harus menyediakan waktu khusus dan biaya yang tidak sedikit untuk mengurus perizinan. Padahal sesuai prinsip pembentukan pola pelayanan terpadu seharusnya masyarakat hanya berhubungan dengan BPPT, dan tidak lagi berhubungan dengan Dinas Teknis lainnya.
6. Gedung BPPT Kota Bekasi belum dirancang sepenuhnya untuk pelayanan satu pintu. 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. Kantor BPPT Kota Bekasi yang jaraknya jauh dari Dinas Teknis, padahal koordinasi sangat diperlukan dalam hal memproses perijinan, contoh izin SIPA angkutan. Mengingat peran dari Dinas Teknis sangat penting untuk melakukan koordinasi. 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.

## II. Kesimpulan dan Pendapat Ombudsman RI

Berdasarkan hasil temuan Tim Ombudsman RI dan penelitian terhadap dokumen dan peraturan perundang-undangan, serta penjelasan dari BPPT Kota Bekasi dan jajaran, Ombudsman Republik Indonesia menyampaikan 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 tidak segera ditunjuk Kepala BPPT yang definitive. 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.

Berdasarkan kesimpulan tersebut di atas, Ombudsman Republik Indonesia menyampaikan saran kepada 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.

Demikian, kiranya saran dimaksud dapat ditindaklanjuti, Ombudsman RI memberi perhatian sungguh-sungguh atas permasalahan ini. Kami mengharapkan pelaksanaan saran tersebut disampaikan kepada Ombudsman Republik Indonesia dalam waktu tidak terlalu lama.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

 OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA  
  
Danang Girindawardana  
Ketua

**Tembusan:**

1. Yth. Ketua Komisi II DPR-RI, di Jakarta
2. Yth. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, di Jakarta
3. Yth. Gubernur Jawa Barat, di Bandung
4. Yth. Walikota Bekasi, di Bekasi
5. Yth. Ketua DPRD Kota Bekasi, di Bekasi
6. Yth. Kepala BPPT Kota Bekasi, di Bekasi-Jawa Barat