

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN BANDUNG

Rusnadiyah^{*1}, R. Widya Setiabudi Sumadinata^{*2}, Deasy Sylvia Sari^{*3}

¹ Program Pascasarjana Kebijakan Publik, FISIP UNPAD

²Departemen Administrasi Publik, FISIP UNPAD

³Departemen Administrasi Publik, FISIP UNPAD

rusnadiyah@yahoo.co.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan keberjalanan implementasi kebijakan pelayanan terpadu satu pintu yang dilakukan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bandung yang mulai berjalan sejak di keluarkannya Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian diskriptif dengan pendekatan kualitatif, dimana peneliti menggambarkan fakta-fakta tentang masalah yang menjadi fokus dan diringi dengan interpretasi yang akurat melalui wawancara yang mendalam. Model Implementasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Model Edward III (1980). Model ini menggambarkan implementasi kebijakan pelayanan terpadu satu pintu dengan faktor-faktor yang terdiri dari komunikasi, sumberdaya, disposisi, dan struktur birokrasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi kebijakan pelayanan terpadu satu pintu di Kabupaten Bandung sudah terlaksana dengan cukup baik, namun DPMPTSP Kabupaten Bandung belum secara rutin dan langsung melakukan komunikasi dengan kelompok sasaran perijinan juga dengan dinas terkait tentang kejelasan SOP. Ada pula jenis pelayanan pada aplikasi perijinan yang belum sesuai dengan kebutuhan sehingga tujuan pelayanan terpadu, yaitu cepat dan tepat belum dapat tercapai secara maksimal.

Kata Kunci : implementasi, kebijakan, perizinan, pelayanan terpadu satu pintu.

ABSTRACT

The main purpose of this research is to describe the implementation of the one-stop integrated service policy going at the Investment and One Stop Service (DPMPTSP) in Bandung Regency which has been running since the enactment of Regional Regulation Number 15 of 2018 concerning Amendments to Regional Regulation Number 12 of 2016 Concerning the Formation and Composition of Regional Apparatus. This research is based on a qualitative descriptive method, which describe the facts about the main problem and is accompanied by an accurate interpretation. The implementation model used in this research is the Edward III Model (1980). This model describes the implementation with factors consist of communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. The results of this research indicate that the implementation of the one-stop integrated service policy in Bandung Regency has been well implemented. But DPMPTSP in Bandung Regency has not routinely and directly communicated for the licensing target group, also with the related agencies regarding the clarity of the standard operational. Moreover, there are also types of services in licensing application that are not in accordance with the needs, so that the purpose of integrated services, which are fast and precise, cannot be achieved optimally yet.

Keywords: implementation, policy, licensing, one-stop integrated service.

PENDAHULUAN

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Nomor tentang Pelayanan Publik merupakan salah satu dasar pelayanan terpadu satu pintu, yang selanjutnya diatur melalui Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), yang pada peraturan tersebut dikatakan bahwa daerah wajib membentuk kelembagaan PTSP, kemudian secara teknis juga di keluarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah. Pada peraturan ini dijelaskan daerah wajib membentuk kelembagaan PTSP, melimpahkan seluruhnya kewenangan perizinan dan non perizinan kepada PTSP, izin yang dikeluarkan ditanda tangani oleh Kepala PTSP dan penetapan waktu untuk penerbitan surat izin.

Mengingat peraturan di atas Pemerintah Kabupaten Bandung telah menindaklanjuti dengan penetapan Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 15 tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bandung, diantara perangkat daerah tersebut adalah DPMPTSP dengan tugas pokok merumuskan kebijakan teknis dan melaksanakan kegiatan teknis operasional di bidang perencanaan dan pengendalian penanaman modal, bidang promosi, data dan informasi penanaman modal, bidang pelayanan perizinan infrastruktur, bidang pelayanan perizinan sosial dan ekonomi, bidang pengaduan, advokasi dan peningkatan layanan serta melaksanakan ketatausahaan dinas.

Hidayat, Sutomo dan Sunarko (2018) menjelaskan bahwa Bupati yang selama ini memiliki kewenangan atas berbagai macam perizinan dan non perizinan sudah semestinya bisa segera mendelegasikan

kewenangan tersebut secara penuh kepada pegawai yang menjalankan program secara langsung. Adapun kebijakan pelayanan terpadu satu pintu di Kabupaten Bandung, pemerintah telah melaksanakan peraturan yang tercantum dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 yaitu pelayanan perizinan dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Bandung sudah secara penuh yakni dengan terbitnya Peraturan Bupati Bandung Nomor 17 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung yang memberikan landasan hukum dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan di Kabupaten Bandung. Dengan pendelegasian artinya semua penanda tanganan pelayanan perizinan dilakukan di DPMPTSP.

Menurut Ripley dan Franklin (1982) mengungkapkan bahwa “implementasi merupakan sesuatu yang terjadi setelah undang-undang ditetapkan, dimana hal tersebut memberikan otoritas program, keuntungan, kebijakan, ataupun suatu jenis keluaran yang nyata.” (Winarno, 2014, p. 148). Pada implementasi kebijakan pelayanan terpadu satu pintu di DPMPTSP peran implementor sangatlah penting. Dalam hal ini peran aktif pimpinan DPMPTSP untuk melakukan tindakan pada kebijakan yang sudah ada sangatlah diperlukan sebagai pemilik otoritas program. Dari dokumen yang ada, sejak ditetapkannya Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 15 tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bandung sampai dengan tahun 2020, DPMPTSP telah berkontribusi dalam ditetapkannya berbagai kebijakan untuk penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu yang dibuat oleh pemerintah daerah, yaitu antara lain :

1. Peraturan Bupati Bandung Nomor 17 Tahun 2018 tentang Pendelegasian

Wewenang Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu pintu Kabupaten Bandung

2. Peraturan Bupati Bandung Nomor 110 Tahun 2018 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
3. Peraturan Bupati Bandung Nomor 16 Tahun 2019 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu pintu Kabupaten Bandung
4. Keputusan Bupati Bandung Nomor : 503/Kep.303 –DPMPTSP/2019 tentang Pengesahan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bndung
5. Peraturan Bupati Bandung Nomor 84 Tahun 2020 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu pintu Kabupaten Bandung

Kebijakan Pelasanaan Terpadu Satu Pintu di DPMPTS Kabupaten Bandung saat ini sudah dilakukan melalui Sistem Layanan Online Cetak Sendiri (Siloncer) dan Integrasi Sabilulungan Sistem Informasi Perizinan Terpadu Online Single Submission (Samirindu OSS). Penggunaan Siloncer dan Samirindu ini merupakan implementasi dari Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik yaitu, pemohon dapat mengakses Samirindu di website DPMPTSP, nantinya pihak dinas akan melakukan persetujuan atau penolakan pemenuhan komitmen, jika disetujui maka akan dilakukan survei kepuasan masyarakat, dan pemohon izin dapat mencetak izin melalui Siloncer.

Menurut Rosna (2015) badan pelayanan dan perizinan terpadu melaksanakan sosialisasi kepada masyarakat agar masyarakat dapat memahami secara tepat tentang mekanisme

pelaksanaan administrasi pelayanan perizinan yang benar.

Adanya kebijakan pelayanan terpadu satu pintu di Kabupaten Bandung sudah diketahui oleh instansi terkait hal ini memperlihatkan komunikasi antar SKPD di pemerintah daerah sudah ada. Komunikasi sangatlah penting dalam implementasi kebijakan publik. Implementasi kebijakan akan berjalan efektif apabila ukuran-ukuran dan tujuan kebijakan juga dipahami oleh individu-individu yang bertanggungjawab dalam mencapai tujuan kebijakan. Kejelasan ukuran dan tujuan kebijakan dengan demikian perlu dikomunikasikan secara tepat kepada para pelaksana.

Dalam Impleentasi kebijakan menuntut adanya sumberdaya yang baik Mengingat banyaknya bidang perizinan yang ditangani. Sumber daya di DPMPTSP yang memahami bidang-bidang sosial dan ekonomi dapat mempermudah proses perizinan. Saat ini DPMPTSP sudah melaksanakan e-governance, yakni pelayanan pemerintahan yang berbasis elektronik. Namun aplikasi yang ada tidak dapat memverifikasi dokumen persyaratan yang memang untuk kebutuhan persyaratan perizinan atau bukan, sehingga diperlukan kompetensi dari sumber daya manusia yang sesuai dengan kebutuhan pelayanan yang dapat cepat dan tepat.

Implementasi suatu kebijakan tidak lepas dari struktur birokrasi. Struktur birokrasi adalah karakteristik, norma-norma dan pola - pola hubungan yang terjadi berulang dalam badan eksekutif yang mempunyai hubungan baik potensial maupun nyata dengan yang mereka miliki dalam menjalankan kebijakan. Pada DPMPTSP Kabupaten Bandung, birokrasi yang ada sudah menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pelayanan perizinan, namun kendala pelayanan yang masih berbelit-belit dan lama masih dikeluhkan pada pelayanan rekomendasi perizinan di Puskesmas Belendah waktu yang diperlukan dalam mengurus perizinan klinik yakni berdasar informasi dan data dari penanggungjawab

Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bandung (Rusnadiyah, R. Widya Setiabudi Sumadinata, Deasy Sylvia Sari)

klitik di Puskesmas Baleendah bahwa rekomendasi perizinan yang dikeluarkan puskesmas pada bulan Agustus 2019 dan sampai dengan Bulan Juli 2020 Surat Izin Operasional (SIO) klinik tersebut belum selesai.

Berdasarkan SOP Nomor: 001/SOP/-IP/II/2018 yang ditandatangani oleh Kepala DPMPTSP pada tanggal 1 Februari 2018 terdapat mutu baku dalam pelayanan. Mutu baku ini menggambarkan mutu yang dapat terlaksana dengan adanya kelengkapan formulir permohonan perizinan, identitas pemohon, disposisi pejabat pembantu dengan waktu 5 sampai 7 hari untuk pemenuhan jawaban diterima atau ditolak suatu perizinan kepada pemohon. Adapun hal tersebut dapat terlihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 1. 1 Mutu Baku dalam Pelayanan di DPMPTSP

Kegiatan	Mutu Baku	
	Kelengkapan	Waktu
Penerimaan permohonan IP melalui eLapor, Web Kabupaten, SAMIRINDU, email, WA, IG, dan Facebook	Screenshot /print out Permohonan IP	1 hari
Pencatatan permohonan dan pemberian tanda bukti permohonan IP	Screenshot/print out Permohonan IP Buku registrasi IP	15 menit
Penentuan status informasi yang diminta diterima atau ditolak : Termasuk dalam daftar informasi publik atau tidak Termasuk informasi yang dikecualikan atau tidak	Screenshot/print out permohonan IP Disposisi PPID Pembantu/Atasan PPID Pembantu Hasil Pencarian Informasi Hasil Uji Konsekuensi Peraturan Perundang-	5 hari (dapat ditambah 7 hari apabila diperlukan)
Pemenuhan data/dokumen/jawaban IP yang		

dibutuhkan	undangan terkait	
Penyerahan file data/ dokumen/jawaban IP kepada admin web	File data/dokumen/ jawaban yang dibutuhkan pemohon	15 menit
Penyerahan salinan data/dokumen/jawaban IP kepada pemohon	Data/dokumen/ jawaban IP yang dibutuhkan pemohon	1 hari

Salah satu faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan perizinan terpadu satu pintu adalah sikap implementor. Disposisi atau sikap para implementor antara lain tentang kesadaran pelaksana, petunjuk/arahan pelaksana untuk merespon program ke arah penerimaan/penolakan dan intensitas respon tersebut. Sikap pelaksana program dalam hal ini adalah masyarakat pengguna layanan terpadu satu pintu yang dapat digambarkan tidak memahami maksud dan tujuan suatu kebijakan sehingga menimbulkan rasa kurang puas akan pelayanan yang diberikan. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat masih ada yang menyatakan pelayanan kurang baik.

Tabel 1. 2 Hasil Survei Kesehatan Masyarakat di DPMPTSP

	2018			
	Kurang Baik	Total	IKM	In Dekas
Kesehatan	0	1161	83,99	3,36
Non Kesehatan	0	1753	85,6	3,42
	2019			
	Kurang Baik	Total	IKM	In deks
Kesehatan	110	3366	84,34	3,37
Non Kesehatan	48	238	83,75	3,35
	2020			
	Ku	Total	IKM	In

	rang Baik			deks
Kesehatan	12	938	84,42	3,38
Non Kesehatan	1	266	84,18	3,37

Sumber : Portal DPMPTSP

Dari tabel diatas terlihat hasil survei yang dilakukan dalam tiga tahun terakhir bahwa IKM dengan indeks 3 adalah memuaskan. Pada tahun 2018 dari hasil IKM tidak ada pernyataan kurang baik pada pelayanan perizinan. Tahun 2019 ada 110 orang yang menyatakan kurang baik, dan tahun 2020 sampai tanggal 30 juni 2020 ada 12 orang yang menyatakan kurang baik pada data survei kepuasan masyarakat. Artinya hal tersebut tidak sesuai dengan harapan khususnya layanan di bidang kesehatan, karena terdapat 122 orang yang menyatakan pelayanan perizinan kurang baik.

Berdasar data Survei Kesehatan Masyarakat di DPMPTSP Kabupaten Bandung masih terdapat data ketidakpuasan pelayanan perizinan pada bidang kesehatan. Hal tersebut diperkuat dengan informasi yang disampaikan secara lisan pada proses perizinan melalui Puskesmas Baleendah Kecamatan Baleendah Kabupaten Bandung bahwa terjadinya ketidakpuasan dalam pelayanan perizinan satu pintu karena prosedur yang dilakukan memerlukan waktu yang lama karena harus kembali ke dinas instansi terkait, padahal pelayanan yang perizinan telah dilakukan secara online melalui aplikasi Siloncer dan Samirindu.

TINJAUAN PUSTAKA

Kebijakan Publik

Menurut Thomas Dye (1978), “kebijakan publik adalah segala sesuatu yang dipilih oleh pemerintah untuk dilakukan atau tidak dilakukan”. Kemudian, menurut Tachjan (2006), “pelaksanaan kebijakan dipengaruhi oleh konteks sosial, ekonomi, teknologi, dan politik dari kebijakan tersebut.”. Maka dari itu pemerintah memiliki cukup kekuasaan dalam menjalankan kebijakan di daerah

yang dipimpinnya, agar faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan kebijakan dapat dikendalikan.

Bromley (1989) mengidentifikasi tiga level dari kebijakan, dimana pada masing-masing level tersebut kebijakan publik diwujudkan ke dalam bentuk peraturan perundang-undangan (*institutional arrangement*) yang sesuai dengan tingkatan hierarkinya yang diperankan dalam suatu negara. Ketiga level, yaitu :

1. *Policy Level*, diperankan oleh bagian legislasi dan yudikatif
2. *Organizational Level*, diperankan oleh bagian eksekutif
3. *Operational Level*, diperankan oleh satuan pelaksana (*operating units*) dalam masyarakat, rumah tangga-rumah tangga, dan perusahaan-perusahaan yang pada tindakan kesehariannya menghasilkan suatu dampak yang bisa diamati.

Menurut Islamy (2016), terdapat beberapa macam tipologi kebijakan, yaitu

1. *Substantive policies* (kebijakan substantif), yaitu kebijakan mengenai apa yang akan dilakukan oleh pemerintah.
2. *Procedural policies* (kebijakan prosedural), yaitu kebijakan mengenai siapa saja yang terlibat dalam perumusan pembentukan dan pelaksanaan kebijakan tersebut serta bagaimana kebijakan itu akan dilaksanakan.
3. *Patronage/promotional policies* (kebijakan *patronase /promotional*), yaitu kebijakan yang bertujuan untuk memberikan intensif bagi perusahaan atau individu-individu untuk melaksanakan sesuatu yang sebenarnya mereka enggan melaksanakannya kecuali bila diberi intensif atau hadiah.
4. *Regulatory policies* (kebijakan *regulatory*), yaitu kebijakan guna mengendalikan atau mengatur perilaku kelompok atau individu. Kebijakan ini

ditujukan untuk mengurangi diskresi/keleluasaan atau kebebasan melakukan sesuatu dari mereka yang hendak dikendalikan perilakunya.

5. *Self-regulatory policies*, yaitu mengendalikan dan mengatur dan tindakan kelompok atau individu. Kebijakan ini bertujuan untuk meningkatkan tercapainya kepentingan sendiri atau melindungi diri sendiri.
6. *Distributive policies* (kebijakan distributif), yaitu kebijakan yang bertujuan untuk mendistribusikan atau memberikan keuntungan atau pelayanan tertentu kepada kelompok penduduk tertentu, agar meningkatkan aktivitasnya yang dinilai memiliki misi sosial.
7. *Redistributive policies* (kebijakan redistributif), yaitu kebijakan yang dilakukan untuk mengalokasikan kembali kemakmuran ekonomi atau kekayaan atau hak-hak, dari suatu kelompok kepada kelompok yang lainnya.

Model Implementasi Kebijakan Publik

Menurut Ripley dan Franklin (1982) mengungkapkan bahwa “implementasi merupakan sesuatu yang terjadi setelah undang-undang ditetapkan, dimana hal tersebut memberikan otoritas program, keuntungan, kebijakan, ataupun suatu jenis keluaran yang nyata.” (Winarno, 2014, p. 148). Adapun Pressman dan Wildavsky (1984) mengungkapkan tentang implementasi kebijakan, “yaitu suatu proses hubungan yang dilakukan antara penentuan tujuan dan bagaimana tindakan yang diarahkan untuk mencapainya” (Islamy, 2016, p. 7.2).

Proses implementasi kebijakan bukanlah proses yang sederhana, namun proses yang sangat kompleks terlebih bila dalam proses implementasi tersebut melibatkan banyak pihak atau lembaga dengan berbagai nilai dan kepentingan yang ada padanya. Sehingga implementasi kebijakan tersebut berada di dalam situasi

yang cukup sulit. Beberapa ahli mengungkapkan tentang model implementasi kebijakan. Adapun beberapa model implementasi kebijakan publik tersebut yaitu :

1. Model Implementasi Menurut Van Meter dan Horn

Menurut Van Meter dan Van Horn (1975), ada enam variabel yang membentuk kaitan antara kebijakan dan kinerja, variabel ini tidak hanya menentukan hubungan-hubungan antara variabel-variabel bebas dan variabel terikat mengenai kepentingan-kepentingan, tetapi juga menjelaskan hubungan-hubungan antara variabel bebas, yakni :

- 1) Ukuran-Ukuran dan Tujuan-Tujuan Kebijakan
Indikator-indikator kinerja ini menilai sejauh mana ukuran-ukuran dasar dan tujuan-tujuan kebijakan telah direalisasikan
- 2) Sumber-Sumber Kebijakan
Sumber yang dimaksud mencakup dana atau perangsang (insentif).
- 3) Komunikasi antar Organisasi dan Kegiatan-Kegiatan Pelaksanaan
Komunikasi di dalam dan antara organisasi-organisasi merupakan suatu proses yang kompleks dan sulit. Jika sumber-sumber informasi yang berbeda memberikan interpretasi yang tidak konsisten terhadap ukuran-ukuran dasar dan tujuan-tujuan maka para pelaksana akan menghadapi kesulitan untuk melaksanakan maksud-maksud kebijakan.
- 4) Karakteristik Badan-Badan Pelaksana
Karakteristik badan-badan pelaksana berkaitan dengan struktur birokrasi.
- 5) Kondisi-Kondisi Ekonomi, Sosial, dan Politik
Faktor ekonomi, sosial, dan politik mempunyai efek mendalam terhadap capaian badan-badan pelaksana dalam implementasi kebijakan yang akan dilaksanakan.
- 6) Kecenderungan/Pemahaman Pelaksana

Kegagalan suatu implementasi kebijakan dapat terjadi dari akibat ketidaktaatan para pelaksana terhadap kebijakan. Dalam hal ini, kecendrungan pelaksana akan mempengaruhi kinerja kebijakan (Winarno, 2014, p. 159-168)

2. Model Madmanian dan Sabatier

Model Madmanian dan Sabatier ini dikembangkan oleh Daniel Mazmanian dan Paul A. Sabatier (1983), dimana model ini mengemukakan bahwa implementasi dalam hal ini merupakan upaya melaksanakan keputusan kebijakan. (Nugroho, 2017, p. 739)

3. Model Hoogwood dan Gun

Model dari Brian W Hoogwood dan lewis A Gun (1978) mengatakan, agar dapat melaksanakan implementasi kebijakan maka syarat-syarat yang diperlukan antara lain :

- 1) Kondisi eksternal lembaga/badan/dinas tidak terdapat masalah
- 2) Ada sumberdaya yang baik
- 3) Memastikan sumberdaya yang ada tersedia dengan baik dan terpadu
- 4) Kebijakan yang dibuat berdasar hubungan kausal yang dapat mengatasi permasalahan yang ada
- 5) Hubungan kausal yang terjadi hendaknya tidak terlalu banyak
- 6) Hubungan yang saling ketergantungan kecil
- 7) Agar tujuan tercapai hendaknya ada pemahaman yang mendalam dan kesepakatan dari kebijakan yang dibuat
- 8) Ada Tugas-tugas yang rinci dan benar urutannya

(Nugroho, 2017, p. 741)

4. Model Implementasi Kebijakan Menggunakan Teori Edward III (1980)

Menurut Edward III (1980), ada empat faktor atau variabel krusial dalam implementasi kebijakan publik, yaitu komunikasi, sumberdaya, disposisi, dan struktur birokrasi.

1) Komunikasi

Ukuran-ukuran dan tujuan-tujuan kebijakan harus dipahami oleh

individu-individu yang bertanggung-jawab dalam pencapaian tujuan kebijakan. Dimana komunikasi yang dilakukan harus akurat dan dipahami oleh pelaksana kebijakan. Sehingga implementasi kebijakan berjalan efektif.

2) Sumberdaya

Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam melaksanakan kebijakan publik yang berkaitan dengan sumberdaya, yaitu: pertama jumlah staf. Kedua, keahlian dari para pelaksana. Ketiga, informasi yang relevan dan cukup untuk mengimplemen-tasikan kebijakan dan pemenuhan sumber-sumber terkait dalam pelaksanaan program. Keempat, adanya kewenangan yang menjamin bahwa program dapat diarahkan kepada sebagaimana yang diharapkan. Terakhir, adanya fasilitas-fasilitas pendukung yang dapat dipakai untuk melakukan kegiatan program seperti dana dan sarana prasarana

3) Disposisi

Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan yang berhubungan dengan disposisi, yaitu pertama, respon implementor terhadap kebijakan. Kedua, kesadaran pelaksana, petunjuk/arahan pelak-sana untuk merespon program ke arah penerimaan atau penolakan. Terakhir, intensitas respon.

4) Struktur Birokrasi

Adapun yang perlu diperhatikan yaitu pertama, kesesuaian karak-teristik dalam badan-badan eksekutif yang mempunyai hubungan baik potensial maupun nyata dengan yang mereka miliki dalam menjalankan kebijakan. Kedua, kesesuaian norma-norma dalam badan-badan eksekutif yang mempunyai hubungan baik potensial maupun nyata dengan yang mereka miliki dalam menjalankan kebijakan. Ketiga, kesesuaian pola-pola hubungan yang terjadi berulang-ulang dalam badan-badan eksekutif yang

mempunyai hubungan baik potensial maupun nyata dengan yang mereka miliki dalam menjalankan kebijakan.

Pelayanan Publik

Pamudji (1983 : 3) mengungkapkan bahwa “pemerintah merupakan kekuasaan memerintah suatu negara atau badan tertinggi yang memerintah suatu negara” (Nurdin, 2019, p. 5). Dalam hal ini, pemerintah menjadi lembaga birokrasi yang memiliki fungsi yang memberikan pelayanan untuk masyarakat. Sedangkan masyarakat menjadi pihak yang memberikan mandat kepada pemerintah yang memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan dari pemerintah. Menurut Moenir (2006), “pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh pihak atau suatu lembaga tertentu dengan landasan faktor materiel melalui prosedur, sistem, dan metode khusus dalam rangka upaya memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya” (p. 26).

Tentu saja fungsi pemerintah dalam pelayanan publik tidak lepas dari hakikat tujuan negara pada mulanya, yaitu mengatur berbagai kepentingan masyarakat agar tidak terjadi benturan antara masyarakat itu sendiri. Sehingga pemerintah sebagai salah satu organisasi pelayanan publik memiliki kewajiban memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat atas seluruh produksi yang dihasilkan oleh pemerintah tersebut untuk kepentingan masyarakat termasuk didalamnya dalam pelayanan pemberian perizinan.

Menurut Nurdin (2019), “birokrasi yang dilakukan harus tanggap dan terbuka serta mampu menyerap perkembangan yang terjadi di luar dirinya” (p. 13). Adapula Ndraha (2005) mengemukakan bahwa “terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan terkait dengan mutu pelayanan yaitu kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan”. Sehingga kebijakan publik yang dihasilkan dapat berorientasi kepada publik yang dilayaninya. Jika kebijakan

publik sejalan dengan itu maka suatu kebijakan yang di dalamnya termasuk hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan publik harus melalui proses komunikasi yang efektif.

METODE PENELITIAN

Penelitian Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bandung ini didesain dengan menggunakan metode penelitian kualitatif yang memaparkan atau menggambarkan suatu kejadian dengan memahami dan mengidentifikasi kejadian tersebut berdasarkan sudut pandang peneliti.

Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2018), “data primer merupakan sumber data yang dapat langsung memberikan data yang diperlukan kepada pengumpul data” (p. 137). Data yang diambil dari sumber pertama di lapangan dapat diperoleh melalui wawancara kepada informan di lapangan. Informan penelitian adalah para pihak yang kompetensi dan kedudukannya dianggap berwewenang dan kompeten dalam mengungkapkan berbagai informasi mengenai permasalahan implementasi kebijakan pelayanan terpadu di DPMPTSP Kabupaten Bandung. Data primer juga diperoleh dari kegiatan observasi atau pengamatan langsung ke lokasi penelitian ini yakni di kantor DPMPTSP.

Pada penelitian ini diperlukan responden yang akan menjadi informan untuk membantu dalam proses wawancara agar dapat menggali lebih dalam tentang hal-hal yang berhubungan dengan kebijakan pelayanan terpadu di DPMPTSP Kabupaten Bandung. Teknik pemilihan responden dilakukan dengan metode *purposive sampling*, yaitu peneliti memilih langsung sampel yang memiliki

karakteristik sesuai dengan maksud penelitian. Adapun informan yang dipilih pada penelitian ini, yaitu :

- a. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Sosial dan Ekonomi pada DPMPTSP Kabupaten Bandung, untuk selanjutnya disebut informan 1.
- b. Kepala Seksi Bidang Pelayanan Perizinan Sosial dan Ekonomi pada DPMPTSP Kabupaten Bandung, untuk selanjutnya disebut informan 2.
- c. Kepala Bidang SDM Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung, untuk selanjutnya disebut informan 3.
- d. Kepala Bidang Pelayanan Kesehatan Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung informan 4
- e. Pelaksana admin perizinan DPMPTSP untuk selanjutnya disebut informan 5
- f. Pelaksana admin perizinan Dinas Kesehatan untuk selanjutnya disebut informan 6
- g. Sasaran penerima layanan penanggungjawab Klinik

2. Data Sekunder

Sugiyono (2018) mengungkapkan bahwa “data sekunder merupakan sumber data yang tidak dapat langsung memberikan data yang diperlukan kepada pengumpul data” (p. 137). Dalam penelitian ini data sekunder diperoleh dari dokumen yang berkaitan dengan laporan pelayanan terpadu satu pintu di kantor DPMPTSP Kabupaten Bandung dan sumber-sumber lain yang mendukung.

Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini, digunakan teknik pengumpulan data dengan studi pustaka dan studi lapangan. Untuk studi pustaka, peneliti mengumpulkan data dari beberapa sumber yang memberikan informasi terkait teori yang digunakan, peraturan-peraturan tertulis, dan sumber-sumber lain yang mendukung penelitian.

Untuk studi lapangan, peneliti melakukan observasi agar lebih mengetahui kondisi yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung. Peneliti

juga melakukan dokumentasi dengan mencari dan mempelajari berkas-berkas yang ada hubungannya dengan implementasi kebijakan pelayanan terpadu satu pintu di DPMPTSP Kabupaten Bandung.

Pada penelitian ini juga melakukan wawancara kepada informan-informan yang telah ditentukan. Wawancara ini digunakan dengan maksud agar mendapatkan informasi atau data tentang implementasi kebijakan pelayanan terpadu satu pintu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung. Wawancara dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan langsung kepada informan dengan menggunakan instrumen penelitian pedoman wawancara.

Teknis Analisis Data

Pada penelitian ini digunakan metode analisis data kualitatif, dimana peneliti melakukan analisis data dengan cara melukiskan, menggambarkan, dan menguraikan permasalahan secara mendalam sesuai dengan keadaan yang sesungguhnya di lapangan atau fenomena yang terjadi.

Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

1. Perpanjangan Keikutsertaan

Peneliti dalam penelitian kualitatif adalah instrumen itu sendiri. Keikutsertaan peneliti sangat menentukan dalam pengumpulan data. Keikutsertaan tersebut tidak hanya dilakukan dalam waktu singkat, tetapi memerlukan perpanjangan keikutsertaan pada latar penelitian. Peneliti dalam hal ini melakukan pelayanan perizinan kesehatan di Puskesmas Baleendah dalam 3 (tiga) tahun terakhir

2. Ketekunan/Keajekan Pengamatan

Ketekunan pengamatan bermaksud menemukan ciri-ciri dan unsur-unsur dalam situasi yang sangat relevan dengan persoalan atau isu yang sedang dicari dan kemudian memusatkan diri pada hal-hal tersebut secara rinci yaitu berkesinambungan dan mengamati faktor-faktor yang menonjol

3. Triangulasi

Triangulasi sebagai teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik, dan teori.

- a. Triangulasi sumber : dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh melalui beberapa sumber yaitu data hasil pengamatan dan data hasil wawancara, yang dikatakan orang didepan umum dan dikatakan secara pribadi, pandangan orang biasa dengan orang pemerintahan atau oarang berpendidikan menengah dengan orang berpendidikan tinggi, membandingkan hasil wawancara dengan hasil dokumen yang berkaitan
- b. Triangulasi Metode : dilakukan dengan pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian beberapa teknik pengumpulan data dan pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data dengan metode yang sama
- c. Triangulasi Penyidik : memanfaatkan peneliti atau pengamat lainnya untuk pengecekan kembali derajat kepercayaan data
- d. Triangulasi dengan teori : berdasarkan anggapan bahwa fakta tidak dapat diperiksa derajat kepercayaannya dengan satu atau lebih teori. Pada penelitian ini keabsahan data dilakukan dengan keikutsertaan peneliti, ketekunan pengamatan dan triangulasi sumber

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi DPMPTSP Kabupaten Bandung

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bandung berada di Komplek Pemerintahan Daerah Kabupaten Bandung Jl. Raya Soreang KM 17, Jawa Barat. DPMPTSP Kabupaten Bandung merupakan perangkat daerah berdasar Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2016

tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah yang pada kebijakan ini DPMPTSP menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang penanaman modal. Pada tahun 2016 dan sampai dengan tahun 2018 untuk perijinan kesehatan masih diselenggarakan di Dinas Kesehatan. Selanjutnya diterbitkan kebijakan baru yaitu Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan daerah Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah dimana DPMPTSP disebut sebagai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu, menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang penanaman modal dan fungsi pelayanan terpadu satu pintu untuk perizinan meliputi izin dan non izin. Pada tahun 2018 kegiatan pelayanan perizinan sudah berlangsung di Kantor DPMPTSP dan sudah melakukan pelayanan melalui jaringan/aplikasi. Setelah ditebitkan kebijakan daerah kemudian untuk kepastian penyelenggaraan ditetapkan juga kebijakan Peraturan Bupati Nomor 17 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan kepada Kepala DPMPTSP Kabupaten Bandung. Maka terhitung dari 12 (dua belas) bulan sejak Peraturan Bupati tersebut ditetapkan, yaitu sejak awal tahun 2019, penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan telah dilakukan oleh DPMPTSP. Salah satu pelayanan yang diberikakn yaitu perizinan yang sebelumnya dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung.

DPMPTSP Kabupaten Bandung mempunyai tugas pokok merumuskan kebijakan teknis dan melaksanakan kegiatan teknis operasional di Bidang Perencanaan dan Pengendalian Penanaman Modal, Bidang Promosi, Data dan Informasi Penanaman Modal, Bidang Pelayanan Perizinan Infrastruktur, Bidang Pelayanan Perizinan Sosial dan Ekonomi, Bidang Pengaduan, Advokasi dan Peningkatan Layanan serta melaksanakan

ketatausahaan Dinas. Dalam menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menyelenggarakan fungsi :

1. Perumusan kebijakan teknis bidang penanaman modal dan pelayanan perizinan terpadu satu pintu.
2. Pembinaan dan pelaksanaan di bidang perizinan perekonomian, perizinan pembangunan dan penanaman modal.
3. Pelaksanaan urusan kesekretariatan dan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugasnya.

Kebijakan Pelayanan DPMPTSP Kabupaten Bandung

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah Pelayanan secara Terpadu Satu Pintu adalah pelayanan secara terintegrasi dalam suatu kesatuan proses mulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu. Adapun dasar dari pelayanan satu pintu antara lain Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dan Peraturan menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah merupakan kebijakan yang telah ada di tingkat Pusat. .Selanjutnya Pemerintah kabupaten Bandung menindak lanjuti kebijakan tersebut dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, yang dimaksud perangkat daerah antara lain Dinas Penanaman Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, yang kemudian diterbitkan kembali kebijakan Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 15 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bandung yang menyebutkan perangkat daerah terdiri dari dinas yang antara lain adalah Dinas

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menyelenggarakan urusan pemerintah di bidang penanaman modal dan fungsi pelayanan terpadu satu pintu untuk perizinan meliputi izin dan non izin.

Selanjutnya Pemerintah Kabupaten Bandung menindak lanjuti kebijakan tersebut dengan adanya Peraturan Bupati Nomor 17 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung mulai melaksanakan fungsi pada tahun 2018, hal tersebut dengan adanya Surat Keputusan Kepala dinas Penanaman Modal dan pelayanan terpadu satu pintu Nomor 054/Kep/DPMPTSP/2018 tentang Indikator Kinerja Utama (IKU) Perubahan Rencana Strategis DPMPTSP Kabupaten Bandung Tahun 2016-2021 yang salah satu fungsinya adalah Pelayanan umum urusan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Contoh Jenis layanan perizinan adalah izin tenaga dokter dan non perizinan adalah Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga.

Kepala Bidang Sosial Ekonomi menyatakan bahwa kebijakan perizinan sudah dilaksanakan sejak tahun 2017, namun masih secara langsung, sehingga dalam prosesnya masih banyak terjadi kendala antara lain mengenai biaya ada yang resmi dan tidak resmi. Proses perizinan juga masih dilaksanakan pada masing-masing perangkat daerah. Dari informasi tersebut, terlihat bahwa kebijakan pelayanan terpadu satu pintu di Kabupaten Bandung mengalami perubahan-perubahan pelayanan yang menyesuaikan dengan kondisi yang ada. Pada tahun 2020, barulah diterbitkan Peraturan Bupati Bandung Nomor 84 Tahun 2020 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung yang pada pasal 2

menyatakan Bupati mendelegasi kan wewenang penyelenggara an perizinan kepada Kepala DPMPTSP maksudnya adalah bahwa untuk memberikan kepastian hukum terhadap tugas,kewajiban, hak dan pertanggung jawaban penyelenggaraan pelayanan perizinan termasuk penanda tanganannya oleh Kepala DPMPTSP dalam penyelenggaraan pelayananan perizinan, dimana pada penelitian sebelumnya menyatakan bahwa penenda tanagan dokumen perizinan dan non perizinan bisa dikatakan merupakan sesuatu hal yang sangat krusial bagi tercapainya tujuan pelayanan terpadu satu pintu. Dalam peraturan tersebut juga menyatakan pelayanan perizinan diselenggarakan melalui aplikasi SAMIRINDU yaitu aplikasi secara jaringan untuk sebagian besar jenis pelayanan perijinan. Kemudian pada pasal 4 menyatakan bahwa dalam rangka penerbitan perizinan dan persetujuan pemenuhan komitmen untuk pelayanan perizinan yang memerlukan rekomendasi teknis, Kepala DPMPTSP menyampaikan surat permohonan rekomendasi teknis kapada kepala Perangkat Daerah Teknis. Kepala DPMPTSP menerbitkan izin setelah adanya surat rekomendasi yang di tandatangi oleh kepala Perangkat Daerah Tenis, sebelumnya juga ditandatangani oleh kepala bidang yang menangani pelayanan perizinan.

Melihat kebijakan yang terbit pada tahun 2020 tersebut menunjukkan kemudahan dalam proses pelayanan perizinan karena menggunakan aplikasi daring. Sebagaimana tujuan pelayanan terpadu satu pintu adalah pelayanan terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu.

Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di DPMPTSP Kabupaten Bandung

1. Komunikasi

Dalam proses pelayana terpadu satu pintu yang dilaksanakan di Kabupaten Bandung, pelaksana kebijakan /implementor sangat memahami tujuan dari kebijakan yakni Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu. Hasil wawancara dengan Kepala Bidang Sosial Ekonomi mengungkapkan bahwa dalam seminggu selalu ada kegiatan pertemuan, yakni sekitar 1-2 kali bahkan lebih tergantung apabila terjadi masalah dalam pelayanan. Maksud pertemuan untuk membahas masalah yang ada dan agar segera dapat mengatasinya. Pertemuan diikuti oleh kepala seksi dan staf juga termasuk pemberi pelayanan langsung yang ada dibagian loket –loket pelayanan perizinan. Kendala yang dihadapi dalam pelayanan perizinan terpadu antara lain adaya persyaratan yang belum sesuai. Pada perijinan kesehatan maka akan langsung disampaikan ke Dinas Kesehatan.

Dari hasil wawancara dengan Kepala Bidang Sosial Ekonomi tersebut barkaitan dengan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Kesehatan di Dinas Kabupaten Bandung, yaitu

“... Saat ini pelayanan perizinan sudah sangat transparan dengan adaya aplikasi akan memudahkan sasaran pelayanan perizinan. Dinas Kesehatan selaku dinas terkait melaksanakan kebijakan yang ada melalui upaya pemenuhan sarana dan tenaga. Tenaga khusus untuk memverifikasi data pelanyana perizinan yang sudah terhubung dengan jaringan...”

Dari informan yang diatas baik dari DPMPTSP maupun Dinas Kesehatan telah melakukan tugas dan fungsi dalam imlementasi kebijakan pelayanan terpadu Satu Pintu. Hal tersebut menunjukkan pemahaman agar tujuan kebijakan dapat tercapai sebagaimana yang tertuang dalam

maklumat pelayanan DPMPTSP yaitu sanggup menyelenggarakan pelayanan yang sesuai standar yang telah ditetapkan.

Adanya standar yang telah ditetapkan oleh DPMPTSP sebaiknya tidak hanya diketahui oleh pihak DPMPTSP saja, namun perlu disampaikan pula kepada masyarakat pengguna layanan perizinan. Pada Wawancara dengan Kepala Bidang Sumber Daya Manusia di dinas Kesehatan Kabupaten Bandung mengatakan :

“...Pada Bidang kami ada kegiatan pembinaan organisasi profesi, namun pada kondisi Pandemi kegiatan tidak dilaksanakan, dalam kegiatan tersebut disampaikan berbagai kegiatan dinas kesehatan yang berkaitan dengan organisasi profesi “

Kemudian wawancara dengan Kepala Bidang Kepala Bidang Sosial Ekonomi mengatakan bahwa:

“ Kami sering menghadiri acara pertemuan di Dinas Kesehatan, dalam pertemuan tersebut disampaikan beberapa yang menjadi kendala dalam perijinan “

Menurut Kusumanegara (2010), “lembaga lain yang sering terlibat dalam implementasi kebijakan adalah organisasi–organisasi komunitas, dimana hal tersebut menunjukkan adanya komunikasi di antara lembaga-lembaga terkait dalam pelaksanaan program yang dikerjakan” (p. 107). Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, diketahui bahwa DPMPTSP tidak mengadakan kegiatan komunikasi secara langsung pada kelompok sasaran pengguna layanan perizinan.

Selanjutnya terkait komunikasi dengan sasaran pemohon perijinan kepala seksi Bidang Pelayanan Sosial ekonomi II mengatakan

“ Dalam melakukan verifikasi data persyaratan perizinan kami sering mendapat data dari pemohon yang belum sesuai, namun setelah

dikonfirmasi pada pemohon terkadang sulit dihubungi atau kadang mendapat tanggapan yang tidak baik seolah-oleh persyaratannya dipersulit, ”

Dari hasil wawancara tersebut tergambarkan bahwa masyarakat pengguna masih ada yang belum memahami tentang keharusan data /persyatakatan yang lengkap dan benar. Hal tersebut dikarenakan persyaratan yang tertera diaplikasi online masih ada yang belum dipahami sehingga membutuhkan penjelasan cukup lama. Pada pendekatan secara kelompok dapat menjadi pilihan agar penyebaran informasi menjadi lebih luas.

2. Sumberdaya

Pada implentasi kebijakan pelayanan terpatu satu pintu di Kabupaten Bandung, dari tenaga yang bertugas yang memberikan 126 jenis layanan telah berdasarkan Keputusan Bupati Nomor 503/Kep.330-DPMPTSP/2019 tentang Pengesahan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu pintu Kabupten Bandung. Adapun tenaga yang terlibat terdiri dari : Struktural yang terlibat langsung dalam pelayanan terpadu satu pintu di DPMPTSP berjumlah 13 orang dari keseluruhan tenaga struktural 26 orang. Pada pelayanan perizinan terdapat 3 Analis Dokumen Perizinan, 1 orang pengelola perizinan dan 2 orang pengadministrasi perijinan. Pada pelayanan di loket juga ada 6 orang tenaga THL yang bertugas memberikan layanan konsultasi.

Pada pelayanan di loket perugas yang melakukan pelayanan pada masyarakat yang mengurus perijinan dengan memberikan informasi sesuai kebutuhan pemohon perijinan namun jika ada persyaratan yang tidak sesuai akan dikonsultasikan. Pada wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan Perizinan Sosial Ekonomi II

“... Secara teknis para petugas di loket pelayanan perijinan sudah memahami

tugas dan fungsinya, namun dari berbagai jenis perijinan dengan persyaratannya masing-masing terkadang ada yang tidak sesuai dengan ketentuan, sehingga akan dilimpahkan pada analisis dokumen perizinan atau bahkan kepada kepala seksi pelayanan perizinan sosial ekonomi II”.

Dari hasil wawancara dapat menggambarkan alur kewenangan pelaksanaan kebijakan di DPMPTSP. Pada kegiatan pelayanan langsung perugas tidak menggunakan sarana seperti laptop tapi pelayanan bersifat konsultasi dan pemberian informasi. Penggunaan laptop dilakukan pada perijinan yang persyaratannya melalui aplikasi SAMIRINDU dan untuk data tersebut dikelola petugas analisis juga diverifikasi oleh kepala seksi.

Hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Sosial Ekonomi II

“.. Kebutuhan pelayanan perizinan di Kantor DPMPTSP selalu memomorsatukan kenyamanan pemohon perizinan, dilakukan penataan ruang, tempat duduk yang nyaman, ada ruang konsultasi khusus dikelilingi kaca (tidak difungsikan saat pandemi Covid-19), ruang laktasi, tempat bermain anak dan juga disediakan pamflet/ brosur informasi tentang DPMPTSP ..”

Melihat hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan suberdaya yang cukup baik telah disiapkan untuk menunjang pelayanan yang baik pada masyarakat atau pemohon perizinan yang datang langsung ke kantor DPMPTSP . Dan pada wawancara tersebut beliau juga menyampaikan tentang peningkatan kompetensi bagi pemberi layanan perizinan

“...Pelatihan bagi pemberi layanan perizinan sudah diupayakan sesuai jenjang jabatan antara lain perizinan muda, perizinan madya dan perizinan

ahli. adapun jenis pelatihannya antara lain : *servis excellence* , Diklat PTSP Bidang Penanaman Modal lanjutan dan Pratama, Pelatihan *Online Single Submission* (OSS) dan ada juga pelatihan Penanaman Modal”.

Dari hasil wawancara tersebut penulis juga melakukan observasi lingkungan di kantor DPMPTSP dan memperlihatkan kondisi yang nyaman pada ruang pelayanan perizinan. Dalam hal ini DPMPTSP melaksanakan pelayanan publik dengan landasan faktor material melalui prosedur, sistem dan metode khusus dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain/ masyarakat sesuai dengan haknya.

3. Disposisi

Berkaitan dengan respon para implementor, merespon kebijakan dan intensitas respon terhadap implementasi kebijakan dapat digambarkan dari berbagai produk layanan dan pola-pola pengembangan pelayanan yang juga sebagai upaya pelayanan yang bermutu yang dituangkan pada maklumat pelayanan dari DPMPTSP Kabupaten Bandung. Respon yang baik dari implementor terhadap kebijakan dengan dilaksanakannya pertemuan rutin, sebagaimana yang disampaikan oleh kepala Bidang Pelayanan sosial dan Ekonomi II.

“... Pertemuan rutin untuk membahas pelayanan perizinan walaupun hanya dihadiri minimal 2 orang untuk membahas kendala dalam pelayanan seperti pada perijinan ITR (Izin Tata Ruang/ izin lokasi, Sertifikat laik Fungsi yang harus melalui OSS..’

Dari hasil wawancara tersebut tergambar respon yang baik untuk membarikan pelayanan yang berkualitas, hal tersebut dapat terlihat dari adanya Peraturan Bupati Nomor 16 tahun 2019 tentang pendelegasian wewenang yang menyebutkan bahwa pelayanan pemenuhan komitmen atas penerbitan izin berusaha melalui sistem OSS diselenggarakan

melalui aplikasi SAMIRINDU yang terintegrasi dengan Sistim OSS.

Penyelenggaraan On line Single Submission adalah berdasar pada Peraturan Presiden Nomor 91 tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha yang artinya DPMPTSP harus merespon kebijakan yang ada dengan pengajuan PERBUP no 16 agar implementasi kebijakan terselenggara dengan baik

Namun dalam prosesnya terdapat kendala dalam Implentasi Kebijakan Peraturan Daerah Nomor 15 tahun 2018 tentang DPMPTSP yang dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya memberikan pelayanan perizinan dengan melibatkan berbagai urusan pemerintahan seperti Dinas Kesehatan, Dinas Pernanian dan lainnya yaitu adanya rekomendasi dari dinas terkait hal tersebut tidaklah mudah karena masing-masing perangkat daerah tentu memiliki tugas-tugas tersendiri. Dan untuk menindaklanjuti kendala tersebut Kepala DPMPTS pemprakarsai untuk terbitnya peraturan bupati yaitu akan Peraturan Bupati Nomor 17 tahun 2018, Nomor 16 tahun 2019 dan nomor 84 tahun 2020 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung

Adanya peraturan bupati yang disyahkan berturut –turut dalam 3 tahun terakhir adalah merupakan respon yang baik serta intensitas implementor terhadap implementasi kebijakan DPMPTSP di Kabupaten Bandung.

4. Struktur Organisasi

DPMPTSP adalah perangkat daerah yang memiliki struktur organisasi yang jelas yang dalam melaksanakan tugas fungsinya. Struktur birokrasi dapat mempengaruhi implementasi kebijakan pelayanan terpadu di DPMPTSP Kabupaten Bandung. Dari dokumen Peraturan Bupati Bandung Nomor 110 Tahun 2018 tentang Tugas, Fungsi Dan

Tata Kerja Dinas Penanaman Modan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dijelaskan antara lain bahwa tugas pokok dan fungsi Kepala Dinas DPMPTSP adalah membawahkan 4 (empat) yakni sekretariat, Bidang Perencanaan, Bidang Promosi dan Data, Bidang Perizinan infrastruktur, Bidang Pelayanan Perizinan Sosial dan Ekonomi, Bidang Pengaduan dan Advokasi serta Jabatan Fungsional. Sedangkan tugas pokok dan fungsi Kapala Bidang Sosial Ekonomi II yakni urusan pendidikan, kesehatan dan sosial adalah menyusun rencana kerja, menyelenggarakan perumusan kebijakan, pengendalian pelaksanaan, penyelenggaraan koordinasi integrasi dan sinkronisasi dan penyelenggaraan monitoring.

Dengan tersusunnya struktur organisasi dapat tergambarkan kinerja yang dihasilkan dan terlihat potensi masing-masing bidang yang akan dapat menjalankan kebijakan. Dari hasil kinerja salah satunya dengan diterbitkannya SOP bagi pelayanan perijinan. SOP tersebut disyahkan melalui keputusan Bupati Bandung Nomor 503/Kep.330-DPMPTSP/2019 tentang Pengesahan Standar Operasional Prosedur Pemerintahan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. SOP tersebut adalah panduan melaksanakan langka-langkah pelayanan terpadu satu pintu. Pada kesempatan wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Kesehatan mengatakan,

“... Dengan pelaksanaan perizinan yang menggunakan aplikasi dan sesuai SOP akan memudahkan evaluasi, dapat terlihat persyaratan yang tidak sesuai ketentuan dan segera dilacak untuk diperbaiki..”

Dari hasil wawancara dapat disimpulkan adanya SOP merupakan keharusan, mengingat kebijakan DPMPTSP adalah melibatkan intansi terkait maka keberadaan SOP akan mengatur agar standar pelayanan perizinan

diberikan sesuai standar walau dilakukan oleh dinas yang berbeda.

Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di DPMPTSP Kabupaten Bandung

Pelayanan terpadu Satu Pintu yang disingkat PTSP adalah pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu

Pada pelayanan perizinan terpadu satu pintu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang mengaju pada Peraturan Bupati No 84 tentang Pendelegasian wewenang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yakni :

1. Pelayanan perizinan OSS diselenggarakan melalui sistem OSS Standar Operasional Prosedur Pemenuhan Komitmen *Online Single Submission* (OSS);
2. Pelayanan pemenuhan komitmen atas penerbitan izin melalui sistim OSS diselenggarakan melalui Aplikasi SAMIRINDU yang terintegrasi dengan OSS
3. Pelayanan Perizinan non OSS diselenggarakan melalui aplikasi SAMIRINDU

Dari peraturan bupati No 84 tersebut diatas dilakukan proses-proses pelayanan yaitu :

- a. Pelayanan dengan aplikasi SAMIRINDU adalah pelayanan perizinan yang dilakukan melalui *on line* pemohon perizinan tidak harus datang ke DPMPTSP untuk menyerahkan berkas persyaratan perizinannya.
- b. Pelaksana pelayanan perizinan terpadu satu pintu :
 - 1) Konsultasi diloket –loket
 - 2) Verifikasi data di Aplikasi SAMIRINDU, selanjutnya data akan di olah, tidak saja oleh DPMPTSP tapi juga oleh instansi terkait.

- 3) Alurnya yaitu pertama data di kirim dari pemohon ke aplikasi SAMIRINDU, lalu oleh admin DPMPTSP di verifikasi. Jika sudah sesuai maka dilanjutkan ke instansi terkait, contohnya Dinas Kesehatan (permintaan rekomendasi). Kemudian data pemohon akan di verifikasi oleh tenaga admin yang ada di Dinas Kesehatan yang sesuai jenis perizinan misalnya Klinik maka akan dilakukan visitasi atau menilai kelengkapan sarana dan prasana serta administrasi. Selanjutnya pembuatan rekomendasi ditandatangani Kepala Dinas Kesehatan yang sebelumnya ditanda tangani juga oleh kepala bidang.

Dalam proses pelayanan di atas terlihat mudah karena data sudah tersedia di aplikasi. Namun petugas harus tetap memverifikasi kejelasan data yang ada dan masih banyak ditemukan kendala-kendala yang berasal dari perizinan tenaga profesi kesehatan atau pada sarana pelayanan kesehatan. Beberapa di antaranya, kesalahan upload data karena ketidaktahuan pemohon atau kurangnya informasi tentang pelayanan di aplikasi SAMIRINDU. Hal-hal tersebut menimbulkan kekecewaan. Dalam aplikasi SKM terlihat data pelayanan kurang baik dari pemohon dengan profesi kesehatan atau yang melakukan perizinan dari urusan kesehatan.

Dari hasil wawancara dengan staf administrasi di Dinas Kesehatan mengatakan ,

“... Pada aplikasi Samirindu telah terprogram langkah-langkah (SOP) untuk penyelesaian suatu proses perizinan contohnya adalah waktu penyelesaian , misal waktu penyelesaian di DPMTSP 7 hari dan di Dinkes 14 hari maka pada aplikasi akan muncul tanda merah apabila dinkes tidak dapat menyelesaikan

verifikasi sesuai hari yang ditentukan dan jika hal itu terjadi atau disebut terjadi penolakan dari sistim aplikasi yang akhirnya pemohon harus mengulang upload data dari awal. Saya tidak bisa melakukan verifikasi karena data ada yang tidak lengkap, pemohon tidak bisa dihubungi. Waktu 14 hari juga termasuk tugas Dinkes mengunjungi Fasilitas kesehatan yang mengajukan perizinan. Jika aplikasi tampak tanda merah artinya kinerja tidak sesuai target, hal tersebut karena terkadang kami di Dinas kesehatan harus mendapatkan notifikasi merah, sedangkan hal tersebut terjadi karena data yang kami terima yang seharusnya sudah lengkap dan benar tapi masih ada yang kurang misalnya ada data dipersyaratkan yang tidak sesuai contoh pada perijinan klinik, seharusnya alamat di SIP dokter akan sama pada alamat klinik yang diajukan namun ternyata berbeda dengan demikian kami harus menghubungi klinik yang akan memperpanjang waktu penyelesaian, dan seharusnya hal tersebut tidak terjadi karena data sudah dari awal diverifikasi di DPMPTSP.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas administrasi tersebut menggambarkan kondisi secara teknis kegiatan pelayanan perizinan khususnya di bidang kesehatan dimana terdapat kondisi yang tidak nyaman antara petugas di Dinas Kesehatan dengan petugas di DPMPTSP dalam hal penyelesaian sebuah perizinan petugas kesehatan mendapatkan hasil target tidak baik dari notifikasi merah di aplikasi sedangkan hal tersebut terjadi karena data dari petugas DPMPTSP yang dikirim yang masih bermasalah.

SIMPULAN

1. Berdasarkan uraian pada bab-bab sebelumnya mengenai Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Dinas Penanaman Modal dan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Pemerintah Kabupaten Bandung yang di pengaruhi oleh variabel/dimensi seperti yang dikemukakan oleh Edward III, maka dapat ditarik kesimpulan :

a. Komunikasi

Komunikasi yang dilaksanakan oleh implementor dalam memahami tujuan dari kebijakan yakni Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di DPMPTSP Kabupaten Bandung sudah tercapai dengan baik oleh para pelaksana kebijakan dalam hal ini pimpinan maupun pelaksana yang tertuang pada Peraturan Bupati Nomor 110 Tahun 2018 tentang Tugas Fungsi dan Tata Kerja DPMPTSP, Namun Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu belum dikomunikasikan secara rutin dan langsung pada sasaran contohnya Organisasi Profesi sebagai pengguna terbanyak dari produk layanan perizinan.

b. Sumberdaya

Pelayanan terpadu satu pintu yang dilaksanakan di Kabupaten Bandung dilihat dari sumberdaya sudah sangat mendukung, mulai dari keberadaan staf di loket pendaftaran dan didukung dengan aplikasi SAMIRINDU yang memudahkan masyarakat mengakses kebutuhan perizinann hingga adanya SOP pelayanan yang menjamin tertip administrasi bagi masyarakat juga adanya prasarana yang mendukung pelayanan di kantor DPMPTSP seperti adanya ruang tunggu yang nyaman, tersedianya ruang laktasi dan ruang konsultasi

c. Disposisi

Respon Implementor kebijakan pelayanan terpadu satu pintu di DPMPTSP Kabupaten Bandung dan intensitas respon terhadap kebijakan sudah baik hal ini digambarkan dari berbagai produk layanan dan pola-pola pengembangan pelayanan (Aplikasi SAMIRINDU terintegrasi dengan OSS) yang juga sebagai upaya

pelayanan yang bermutu yang dituangkan pada maklumat pelayanan dari DPMPTSP Kabupaten Bandung. Respon yang baik juga terlihat dari adanya Peraturan Bupati dan Keputusan Bupati yang diterbitkan setelah kebijakan adanya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung yang berdasar pada Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2018 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah

d. Struktur Birokrasi

DPMPTSP adalah perangkat daerah yang memiliki struktur organisasi yang jelas yang dalam melaksanakan tugas fungsinya. Struktur birokrasi dapat mempengaruhi implementasi kebijakan pelayanan terpadu di DPMPTSP Kabupaten Bandung. Dari dokumen Peraturan Bupati Bandung Nomor 110 Tahun 2018 tentang Tugas, Fungsi Dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Dengan Peraturan tersebut sangat mendukung hubungan yang baik dalam menjalankan kebijakan

2. Terselenggaranya Pelayanan Terpadu Satu Pintu di DPMPTSP yang dalam pelaksanaan proses perijinan dengan melibatkan dinas instansi terkait sudah dapat dilaksanakan dengan memanfaatkan teknologi informasi yakni melalui Aplikasi SAMIRINDU. Kegiatan pelayanan perizinan dengan Aplikasi tersebut sudah dimanfaatkan oleh masyarakat atau oleh tenaga kesehatan. Dari kegiatan pelayanan yang menggunakan aplikasi itu terdapat kendala waktu penyelesaian oleh petugas administrasi di Dinas Kesehatan karena berkas masih ditemukan tidak sesuai persyaratan, seharusnya tidak terjadi karena sudah di proses di DPMPTSP.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. (2014). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bromley, Daniel W. 1989. *Economic Interest and Institutions : The Conceptual Foundations of Public Policy*. New York : Basil Blackwell Ltd.
- Fatah Hidayat, S. B. (2018). Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) : Pendelegasian Kewenangan Setengah Hati. *Jurnal Politico Vo; 18 No 1*, 144-163.
- Islamy, M. I. (2016). *Kebijakan Publik*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Moleong, L. J. (2019). *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Ndraha, T. (2005). *Teori Budaya Organisasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ngalimun. (2016). *Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Badan Promosi dan Perijinan Penanaman Modal Daerah Provinsi Sumatera Selatan*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Nugroho, R. (2017). *Pblic Policy*. Jakarta: PR Elex Media Komputindo.
- Rosna. (2015). Implementasi Kebijakan Pelayanan Perizinan Penanaman Modal pada Badan Pelayanan dan Perizinan Terpadu Kota Palu. *E-Journal Katalogis Volume 3 Nomor 7*, 137-145.
- Sinaga, K. (2018). Implementasi Kebijakan Sistem Pelayanan Terpadu Dalam

Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kota Medan. *Jurnal Publik Reform UNDHAR Medan Edisi IV No. 4*, 23-33.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Suhady, I. (2000). *Kebijaksanaan Pendayagunaan Aparatur Negara*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara RI.

Tachjan. (2006). *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: AIPI.

Winarmo, B. (2014). *Kebijakan Publik: Teori, Proses, dan Studi Kasus*. Jakarta: Buku Seru.

Dye, Thomas R. (1978). *Understanding Public Policy*, Prentice Hall, N.J: Englewood Cliffs

Edward III, George C. (1980). *Implementing Public Policy*. Washington DC: Congressional Quarterly Press.