

See discussions, stats, and author profiles for this publication at: <https://www.researchgate.net/publication/331682681>

# IMPLEMENTASI PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI KABUPATEN ENREKANG

Conference Paper · March 2019

CITATIONS

0

READS

2,022

1 author:



Kamaruddin Sellang

36 PUBLICATIONS 46 CITATIONS

SEE PROFILE

Some of the authors of this publication are also working on these related projects:



lecturer [View project](#)



public service [View project](#)

# IMPLEMENTASI PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI KABUPATEN ENREKANG

**Rijal, Lahibu Tuwu, Andi Nilwana, Kamaruddin Sellang,**

Magister Administrasi Publik STISIP Muhammadiyah Rappang

Sidenreng Rappang, Indonesia

rijal@gmail.com, tuwulahibu@yahoo.co.id, andi\_nilwana@yahoo.com,

kamaruddinsellang@yahoo.co.id

**ABSTRAK** — Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang sesuai dengan pendelegasian wewenang yang diberikan oleh Bupati Enrekang, untuk mengetahui beberapa permasalahan yang akan datang oleh pemerintah daerah dalam pelaksanaan One Stop Integrated Layanan, untuk mengetahui kemungkinan upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi beberapa permasalahan dalam pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Enrekang. Penelitian dilakukan di Enrekang dengan metode Investment and One Stop Integrated Services. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif yang menggambarkan, menafsirkan kondisi eksisting, proses going going atau berkembang kecenderungan dimana responden atau informan teken dengan menggunakan purposive. teknik sampling Responden atau informan dipilih oleh pertimbangan peneliti sendiri, terutama mereka yang terlibat dalam layanan perizinan inmanagement dan layanan non-perizinan dan yang mengetahui masalah yang terjadi. Penelitian ini dilakukan selama dua bulan, dimulai pada bulan Oktober sampai Desember 2016. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, pengamatan langsung dan dokumentasi. Data yang dibutuhkan adalah data primer dan data sekunder. Penelitian ini menggunakan model liner atau dikenal sebagai model analisis arus dalam proses pengumpulan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan dan konsep Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Enrekang belum terintegrasi dengan benar. Hal ini disebabkan beberapa faktor, namun faktor utamanya disebabkan oleh kurangnya dukungan tim

teknis karena kurang koordinasi dan pengorganisasian.

**Kesimpulan:** Untuk menerapkan keseluruhan prinsip One Stop Integrated Services diperlukan pengaturan peraturan agar tidak terjadi tumpang tindih. dalam kinerja pelayanan, penempatan tim teknis di kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan memberikan insentif penggajian yang diimbangi dengan tanggung jawab tim teknis.

**Kata kunci:** *Implementasi.*

## I. PENDAHULUAN

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Pasal 4 Undang-undang ini, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, profesionalisme, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan. Berdasarkan Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan

penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan hal tersebut maka dapat dikatakan bahwa pelayanan publik atau pelayanan umum pada dasarnya merupakan segala bentuk pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, pemerintah daerah, di lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan penyelenggara pelayanan Publik yang selanjutnya disebut penyelenggara menurut PP Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, adalah setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Berdasarkan PP tersebut, ruang lingkup pelayanan publik dapat dikelompokkan kedalam 3 (tiga) kelompok, yaitu: Pelayanan barang publik, Pelayanan jasa publik, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik dan Pelayanan administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan publik.

Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal, Pelayanan terpadu satu pintu adalah kegiatan penyelenggaraan suatu perizinan dan nonperizinan yang mendapat pendelegasian atau pelimpahan wewenang dari lembaga atau instansi yang memiliki kewenangan perizinan dan nonperizinan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu tempat. Selanjutnya pada Pasal 25 ayat (4) dinyatakan bahwa Perusahaan penanaman modal yang akan melakukan kegiatan usaha wajib memperoleh izin sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dari instansi yang

memiliki kewenangan, kecuali ditentukan lain dalam undang-undang, dan selanjutnya pada ayat (5) dinyatakan bahwa Izin sebagaimana dimaksud pada ayat (4) diperoleh melalui pelayanan terpadu satu pintu.

Hal ini mengandung arti bahwa yang melaksanakan pelayanan perizinan dan non perizinan adalah lembaga atau institusi yang mengelola sistem pelayanan terpadu satu pintu. Di dalam Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan terpadu Satu Pintu disebutkan bahwa Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat PTSP adalah pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu. Prinsip-prinsip PTSP di dalam Perpres tersebut adalah prinsip keterpaduan, ekonomis, koordinasi, pendelegasian atau pelimpahan wewenang, akuntabilitas dan aksesibilitas.

Pelayanan terpadu pada dasarnya juga telah diatur melalui Permendagri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Dalam peraturan ini, pelayanan atas permohonan perizinan dan non perizinan dilakukan oleh perangkat daerah Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP), yaitu pemerintah daerah yang memiliki tugas pokok dan fungsi mengelola semua bentuk pelayanan perizinan dan non perizinan di daerah dengan system satu pintu. Dalam sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), kegiatan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dimana masyarakat dalam mengurus perizinan dan non perizinan cukup datang ke satu tempat dan mengambil di tempat yang sama. Masyarakat cukup berhubungan dengan customer service tanpa harus terlibat proses di back office. Pada mekanisme pelayanan satu pintu, proses perizinan dan non perizinan juga bisa dilakukan secara paralel.

Birokrasi perizinan merupakan salah satu permasalahan yang menjadi kendala bagi perkembangan dunia usaha di Indonesia. Masyarakat dan kalangan dunia usaha sering

mengeluhkan proses pelayanan perizinan oleh pemerintah yang tidak memiliki kejelasan prosedur, berbelit-belit, tidak transparan, waktu proses yang tidak pasti atau tidak terukur, dan tingginya biaya yang harus dikeluarkan terutama berkaitan dengan biaya-biaya yang tidak resmi. Mereka sering bolak-balik dari satu kantor ke kantor lainnya dan dari meja satu ke meja berikutnya ketika ingin mendapatkan perizinan. Hal ini selanjutnya membuat masyarakat seringkali merasa dipermainkan oleh aparat pemerintah tanpa bisa melakukan komplain atau pengaduan, sehingga berakibat pada munculnya citra buruk kinerja pemerintah dan menurunnya kepercayaan masyarakat.

Dalam konteks yang dilingkupi aturan ketat serta tingginya tuntutan publik memang harus diakui tak mudah bagi aparaturnya melaksanakan tugas pelayanan kepada publik. Tetapi apapun alasannya, pelayanan publik yang bagus menjadi sesuatu yang harus dilakukan (keniscayaan), karena memang sudah disuratkan dalam peraturan yang mengikat. Pelayanan yang berkualitas harus dilaksanakan, karena memang aparaturnya diangkat dengan tugas untuk melayani. Oleh karena itu paradigma berpikir aparat pemerintah menjadi "kunci" penting untuk mempercepat terwujudnya pelayanan yang baik/prima. Untuk mewujudkan pelayanan prima diperlukan dukungan semua stake holder mulai dari tingkat Desa/Kelurahan, Kecamatan, dan juga tentunya asosiasi-asosiasi pengusaha, dan yang tidak kalah penting adalah dukungan SKPD teknis melalui Tim Teknis yang telah dibentuk berdasarkan Keputusan Bupati. Di tahun kedua masa pemerintahan Bupati Enrekang H. Muslimin Bando dan Wakil Bupati H.M. Amiruddin, yaitu tahun 2014, Bupati Enrekang terobsesi untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik di Kabupaten Enrekang, khususnya yang terkait dengan pelayanan perizinan dan non perizinan. Keinginan ini muncul didorong kemauan untuk lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan publik secara prima kepada warga masyarakat di Kabupaten Enrekang, di samping adanya masukan dari warga masyarakat kepada Bupati Enrekang ketika memperoleh perlakuan pelayanan yang

tidak memuaskan dari aparaturnya pemerintah. Pelayanan tidak hanya memakan waktu lama, akan tetapi juga dibutuhkan biaya tinggi dan proses yang berbelit-belit, serta lokasi kantor satuan kerja perangkat daerah teknis yang memproses perizinan dan non perizinan masih terpencar-pencar. Upaya Bupati dalam memperbaiki kualitas layanan diwujudkan melalui suatu kebijakan pendelegasian kewenangan untuk memberikan pelayanan perizinan dan non perizinan kepada instansi yang mengelola pelayanan terpadu satu pintu (PTSP). Hal ini sejalan dengan rencana aksi pemerintah untuk memperbaiki dan meningkatkan iklim investasi dengan memperbaiki kualitas layanan publik melalui pengintegrasian pelayanan perizinan ke dalam sistem satu pintu. Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang biasa disingkat PTSP merupakan suatu pelayanan yang dilaksanakan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu. Akan tetapi didalam proses tersebut, tim teknis memiliki peran yang sangat menentukan karena yang melaksanakan pemeriksaan lokasi dan yang memberikan pertimbangan layak tidaknya suatu permohonan izin dapat diproses lebih lanjut adalah tim teknis, termasuk memberikan dasar pengenaan retribusi bagi izin-izin tertentu yang memang masih ditarik retribusi sesuai Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2011 tentang Retribusi Perizinan Tertentu.

Berdasarkan Peraturan Bupati Enrekang Nomor 14 Tahun 2014 tentang Pendelegasian Kewenangan di Bidang Perizinan dan Non Perizinan kepada Kepala Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, jumlah perizinan dan non perizinan yang dikelola di PTSP sebanyak 86 jenis, dan berdasarkan Peraturan Bupati Enrekang Nomor 21 Tahun 2014 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Pada Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang.

Pengelola perizinan dan non perizinan dalam sistem PTSP, KPMPST Kabupaten Enrekang bertindak sebagai kordinator Tim

Teknis dari SKPD terkait. Koordinasi ini sangat diperlukan karena dalam menerbitkan suatu izin maupun non izin diperlukan pertimbangan teknis dari SKPD teknis terkait. Untuk menjalankan hal tersebut, Bupati Enrekang juga telah menerbitkan SK Tim Teknis yang akan membantu KPMPSTP serta menjadi bagian integral dalam mengelola perizinan dan non perizinan. Dalam kenyataannya tidak bisa dipungkiri bahwa disana sini masih ditemukan adanya permasalahan yang sering muncul serta adanya keluhan masyarakat bahwa pelayanan yang ada masih belum sesuai keinginan pelanggan maupun masih ditemukan adanya kesan pelayanan yang lambat. Pelayanan perizinan yang terkesan berbelit-belit, prosedur yang panjang, waktu yang lama, dan pemohon sering harus mendatangi lagi instansi-instansi terkait untuk sekedar meminta rekomendasi adalah potret belum sempurnanya pelayanan publik. Kondisi seperti ini sudah pasti berpengaruh besar terhadap lambanya peningkatan investasi dan pertumbuhan ekonomi. Kondisi pelayanan yang terlihat belum menunjukkan adanya integrasi antar instansi-instansi yang terkait yang menyebabkan masih ditemukan adanya pengaduan masyarakat khususnya pengguna jasa layanan perizinan yang menyampaikan lambannya pelayanan, termasuk disiplin waktu kerja.

Dari jumlah perizinan dan non perizinan yang dikelola dan diterbitkan tersebut berdasarkan pengamatan terhadap sistem aplikasi perizinan yang digunakan dalam pelayanan perizinan tersebut, jumlah penerbitan izin dan non izin yang tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) khususnya terkait dengan waktu penyelesaian izin dan non izin berkisar 30%. Berdasarkan Latar Belakang tersebut, maka tema yang diajukan dalam rangka penulisan tesis ini adalah “Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kabupaten Enrekang”. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah Mengetahui kondisi pelayanan perizinan di KPMPSTP Kabupaten Enrekang dalam penyelenggaraan PTSP, Mengetahui kendala-kendala yang dihadapi Pemerintah Kabupaten Enrekang dalam pelaksanaan PTSP dan Mengetahui kemungkinan

upaya-upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi kendala-kendala dalam penyelenggaraan PTSP.

Pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna dalam hal ini masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik seperti pelayanan perizinan dan non perizinan. Secara eksplisit, Sianipar (1999:5) menjelaskan bahwa pelayanan publik dapat dinyatakan sebagai segala sesuatu bentuk pelayanan sector publik yang dilaksanakan aparatur pemerintah dalam bentuk barang dan jasa, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan perundangan yang berlaku.

Model implementasi kebijakan publik secara garis besar dibagi dua, yaitu implementasi system rasional (*top-down*) dan model implementasi kebijakan *bottom up*. Menurut Parsons (2006), model implementasi system rasional (*top-down*) inilah yang paling pertama muncul. Pendekatan *top down* memiliki pandangan tentang hubungan kebijakan implementasi seperti yang dikemukakan oleh Rousseau bahwa segala sesuatu adalah baik jika diserahkan ke tangan Sang Pencipta, segala sesuatu adalah buruk di tangan manusia. Masih menurut Parsons (2006), model rasional ini berisi gagasan bahwa implementasi adalah menjadikan orang melakukan apa-apa yang diperintahkan dan mengontrol urutan tahapan dalam sebuah system. Menurut Van Meter dan Van Horn (dalam Wahab, 2008: 65) Implementasi adalah tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu/pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan.

Menurut Edward III (1980) dalam Yousa (2007), salah satu pendekatan studi implementasi adalah harus dimulai dengan pernyataan abstrak, seperti yang dikemukakan sebagai berikut, yaitu:

1. Apa yang menjadi prasyarat bagi implementasi kebijakan.
2. Apa yang menjadi factor penghambat utama bagi keberhasilan implementasi kebijakan.

Untuk menjawab pertanyaan di atas, Edward III mengusulkan 4 (empat) variabel yang sangat mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan, yaitu:

1. *Communication* (Komunikasi);
2. *Resourcess* (sumber-sumber);
3. *Dispotition or Attitude* (sikap);
4. *Bureaucratic Sturcture* (struktur birokrasi).

Menurut George C. Edwards III dalam Winarno (2007:108) faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan yaitu komunikasi, sumber-sumber (sumber daya), kecenderungan/sikap dan struktur birokrasi. Implementasi adalah tahap pembuatan kebijakan dan konsekuensi bagi masyarakat yang dipengaruhinya. Jika suatu kebijakan tidak tepat atau tidak bisa mengurangi permasalahan yang timbul meskipun telah diimplementasikan, akan mengalami kegagalan. Mazmanian dan Sabatier (1983), mendefinisikan implementasi sebagai upaya melaksanakan keputusan kebijakan. Menurut model ini, implementasi kebijakan dapat diklasifikasikan ke dalam tiga variabel, yaitu (Nugroho, 2008): variabel independen, variabel intervening, dan variabel dependen. Menurut Grindle (1980) dalam Wibawa (1994), implementasi kebijakan ditentukan oleh isi kebijakan dan konteks implementasinya. Ide dasarnya adalah bahwa setelah kebijakan ditransformasikan, barulah implementasi kebijakan dilakukan. Keberhasilan ditentukan oleh derajat implementability dari kebijakan tersebut.

Sedangkan menurut Riant Nugroho (2004:163) model manajemen implementasi menggambarkan pelaksanaan atau implementasi kebijakan di dalam konteks manajemen berada di dalam kerangka organizing-leading-controlling. Jadi ketika kebijakan sudah dibuat, maka tugas selanjutnya adalah mengorganisasikan, melaksanakan kepemimpinan untuk memimpin pelaksanaan dan melakukan pengendalian pelaksanaan tersebut. Secara rinci kegiatan didalam menejemen implementasi kebijakan dapat disusun melalui:

1. Implementasi strategi
2. Pengorganisasian

3. Penggerakan dan kepemimpinan
4. Pengendalian

Implementasi melibatkan usaha dari policy makers untuk memengaruhi apa yang oleh Lipsky disebut “street level bureaucrats” untuk memberikan pelayanan atau mengatur perilaku kelompok sasaran. Untuk kebijakan yang sederhana, implementasi hanya melibatkan satu badan yang berfungsi sebagai implementor, misalnya, kebijakan pembangunan infrastruktur publik untuk membantu masyarakat agar memiliki kehidupan yang lebih baik. Sebaliknya untuk kebijakan makro, misalnya, kebijakan pengurangan kemiskinan di pedesaan, maka usaha-usaha implementasi akan melibatkan berbagai institusi, seperti birokrasi kabupaten, kecamatan, pemerintah desa.

Keberhasilan implementasi kebijakan akan ditentukan oleh banyak variabel atau faktor, dan masing-masing variabel tersebut saling berhubungan satu sama lain. Dengan Adanya Implementasi Kebijakan mengorganisasikan, melaksanakan kepemimpinan untuk melaksanakan untuk memimpin pelaksanaan dan melakukan pengendalian pelaksanaan secara rinci kegiatan implementasi kebijakan di mulai dari implementasi strategi, pengorganisasian, pergerakan kepemimpinan dan pengendalian akan berjalan dengan lancar sesuai dengan yang diinginkan.

Identifikasi Faktor Faktor yang mempengaruhi ImplementasiPeneliti mencoba mengadopsi pendapat George Edward III dalam penelitian Implementasi Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang, maka perlu sedikit penjelasan mengenai faktor-faktor yang berpengaruh terhadap implementasi kebijakan yaitu:

1. *Communication* (Komunikasi); Komunikasi merupakan sarana untuk menyebarluaskan informasi, baik dari atas kebawah maupun dari bawah ke atas. Untuk menghindari distorsi informasi yang disampaikan atasan ke bawahan, perlu adanya ketetapan waktu dalam penyampaian informasi, harus jelas informasi yang disampaikan, serta

memerlukan ketelitian dan konsistensi dalam menyampaikan informasi.

2. *Resourcess* (sumber-sumber); Sumber-sumber dalam implementasi kebijakan memegang peranan penting, karena implementasi kebijakan tidak akan efektif bilamana sumber-sumber pendukungnya tidak tersedia. Yang termasuk sumber-sumber dimaksud adalah: Staf yang relative cukup jumlahnya dan mempunyai keahlian dan keterampilan untuk melaksanakan kebijakan, Informasi yang memadai atau relevan untuk keperluan implementasi, Dukungan dari lingkungan untuk mensukseskan implementasi kebijakan, Wewenang yang dimiliki implementor untuk melaksanakan kebijakan.
3. *Dispotition or Attitude* (sikap); berkaitan dengan bagaimana sikap implementor dalam mendukung suatu implementasi kebijakan. Seringkali para implementor bersedia untuk mengambil inisiatif dalam rangka mencapai kebijakan, tergantung dengan sejauh mana wewenang yang dimilikinya.
4. *Bureaucratic Sturcture* (struktur birokrasi); suatu kebijakan seringkali melibatkan beberapa lembaga atau organisasi dalam proses implementasinya, sehingga diperlukan koordinasi yang efektif antar lembaga-lembaga terkait dalam mendukung keberhasilan implementasi.

## II. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif, dengan jumlah responden sebanyak 10 orang. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi. Dengan teknik analisis data dengan tiga alur yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Untuk menjamin validitas data dalam penelitian ini maka akan digunakan teknik triangulasi sumber, triangulasi metode, triangulasi peneliti, dan triangulasi teori.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kebijakan publik dalam praktik ketatanegaraan dan pemerintahan pada dasarnya terbagi dalam tiga prinsip yaitu pertama, dalam konteks bagaimana merumuskan kebijakan publik (formulasi kebijakan), kedua, bagaimana kebijakan publik tersebut diimplementasikan dan ketiga, bagaimana kebijakan publik tersebut dievaluasi (Nugroho, 2004, 100-105). Sedangkan kata *public policy* yang seringkali diterjemahkan bebas dengan kebijakan publik dalam khasanah ilmu administrasi publik memaknai secara beragam yaitu tergantung sudut mana akan digunakan menurut Lester (2000:104).

Menurut Lembaga Administrasi Negara, pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparat pemerintah dalam bentuk barang dan atau jasa yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan peraturan perundang-undangan. Terhadap perumusan kebijakan dalam pelayanan minimum sejak awal harus dirumuskan standar pokok pelaksanaan dan standar pokok audit implementasi kebijakannya. Penentuan standar pokok pelaksanaan dan standar pokok audit implementasinya dikelompokkan dalam tiga isu utama, yaitu:

1. Kebijakan dari pelayanan minimum, yaitu kebijakan yang sudah ada dan kebijakan yang akan dibuat.
2. Implementasi pelayanan minimum terdiri dari manusia (SDM), organisasi, infrastruktur, mekanisme dan pembiayaan.
3. Nilai pelayanan minimum yang terdiri dari indikator, akuntabilitas, transparansi, keadilan dan rensponsibilitas.

Tugas pemberian pelayanan minimum ini merupakan tugas pokok yang dilaksanakan oleh pemerintah dan sekaligus menjadi tolok ukur keberhasilan kinerja pemerintahan. Karena itu tugas pelayanan minimum harus dijadikan komitmen yang kemudian disusun dalam rancangan strategis, system evaluasi, system pendampingan dan system audit secara baik dan proporsional. Untuk menilai seberapa seberapa

jauh pemerintah sudah melaksanakan standar pelayanan minimum sesuai dengan misi, standar acuan, dan standar audit terhadap tugasnya adalah terletak pada nilai akuntabilitas, karena akuntabilitas adalah ruh/jiwa dari prinsip *good governance*. Setiap kebijakan publik harus diarahkan untuk mengintervensi faktor-faktor yang memungkinkan penguatan *civil society*. Tujuannya agar proses penguatan *civil society* berjalan bersamaan dengan berlangsungnya proses kebijakan publik. Dengan kata lain, peluang penguatan *civil society* harus dibuka sejak awal proses perumusan kebijakan publik berlangsung hingga tahap evaluasi secara berkelanjutan yang melibatkan partisipasi masyarakat. Partisipasi merupakan salah satu prinsip penting dari *good governance*.

Paradigma kebijakan pelayanan publik di era otonomi daerah berdasarkan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui pemberdayaan peningkatan peran serta masyarakat serta peningkatan kualitas pelayanan publik. Lingkup pelayanan publik sangat luas, mencakup penyelenggaraan *public good* dan *public regulation* dan dilaksanakan berdasarkan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik (*good governance*). Oleh karena itu perlu dilakukan upaya reformasi birokrasi pelayanan, khususnya pelayanan perizinan. Dalam kerangka penyelenggaraan fungsi *public regulation*, pemerintah menetapkan peraturan perundang-undangan dan kebijakan di bidang pelayanan perizinan, diantaranya mengatur mengenai pembentukan lembaga pelayanan perizinan terpadu satu pintu (PTSP) dan penyederhanaan pelayanan perizinan, untuk tujuan meningkatkan kualitas pelayanan perizinan di daerah.

Hal ini perlu dilakukan sebagai langkah terobosan dan pola pikir progresif yang mengarah pada perubahan dalam merumuskan dan menyusun tugas pokok, fungsi dan uraian tugas yang berorientasi pelayanan untuk mensejahterakan masyarakat. Keberadaan PTSP ini diharapkan akan menjadi solusi terbaik dalam

mengatasi permasalahan pelayanan perizinan dan dapat memberikan manfaat antara lain:

1. Bagi pemerintah daerah, dapat meningkatkan transparansi, akuntabilitas dan daya saing serta sebagai wadah untuk optimalisasi peningkatan pendapatan daerah.
2. Bagi dunia usaha, memberikan akses yang lebih luas dan kemudahan dalam memperoleh dokumen-dokumen yang berkaitan dengan keperluan berusaha dan berinvestasi.
3. Bagi masyarakat, memberikan kepastian hukum dan keadilan dalam memperoleh atau menerima pelayanan perizinan yang sederhana, terukur, transparan dan terjangkau.

Pengaturan pelayanan publik melalui Peraturan Daerah merupakan suatu rekomendasi. Pada era otonomi daerah mengharuskan pemerintah daerah mampu membangun kelembagaan daerah yang profesional, sehingga dapat mengupayakan pelayanan publik yang mudah, murah dan cepat. Untuk menciptakan kelembagaan tersebut pemerintah daerah harus menyiapkan SDM yang berkualitas. Kunci dari pelayanan publik terletak pada kebijakan yang ditempuh pemerintah daerah, kesiapan sumber daya manusia, sarana dan prasarana penunjang. Pelayanan publik yang mengerti akan kebutuhan masyarakat akan menciptakan budaya dan pola hubungan yang positif antara pemerintah daerah dengan masyarakatnya. Pola hubungan semacam ini akan mengembalikan paradigma kekuasaan ke dalam ruang publik sehingga kekuasaan akan menjadi terbatas dan pemilik kekuasaan akan kembali di tangan rakyat. Sisi keuntungan apabila pelayanan publik ini dimasukkan dalam Peraturan Daerah adalah: jaminan hukum, Terjaminnya mekanisme dan prosedur pelayanan publik, Adanya jaminan hukum dalam melaksanakan kontrol dan evaluasi dari masyarakat, Terciptanya akuntabilitas.

Upaya pemerintah untuk memberikan pelayanan publik yang optimal menjadi sangat penting untuk dilakukan. Pelayanan publik harus memperoleh perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur

pemerintah. Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam berbagai aspek kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik harus dilakukan secara terus menerus oleh jajaran aparatur pemerintah daerah. Sub Aspek Kinerja Kebijakan Produk hukum tentang pelaksanaan pelayanan perizinan Sebelum pelaksanaan pelayanan perizinan dilaksanakan di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), pelaksanaan pelayanan perizinan dilaksanakan di masing-masing satuan kerja perangkat daerah (SKPD) terkait, sehingga setiap orang, badan hukum atau badan usaha yang akan membutuhkan pelayanan perizinan akan mendatangi tiap-tiap SKPD yang mengelola perizinan. Sesuai dengan Instruksi Presiden Nomor 01 Tahun 1995 tentang Perbaikan Pelayanan Aparatur Dalam Rangka Meningkatkan Citra Pemerintah Di Mata Masyarakat dan Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan, maka Kabupaten Enrekang menjadikan terobosan dasar kebijakan di atas untuk mengintegrasikan terciptanya keseragaman pola penyelenggaraan pelayanan izin yang lebih efisien, sehingga di awal kepemimpinan Bupati Muslimin Bando, Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2008 yang mengatur mengenai susunan organisasi perangkat daerah dilakukan perubahan sebagaimana terdapat pada Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2014 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah. Dalam Peraturan Daerah ini, Pelayanan Terpadu Satu Pintu digabung dengan urusan Penanaman Modal.

Sebagai payung hukum untuk melaksanakan PTSP maka Bupati Enrekang mengeluarkan Peraturan Bupati Nomor 14 Tahun 2014 tentang Pendelegasian Penandatanganan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang. Sebagaimana disampaikan oleh MB selaku Bupati Enrekang: "Untuk perbaikan kualitas dan percepatan proses pelayanan masyarakat

terutama pelayanan perizinan dan non perizinan maka saya memberikan kewenangan dan tanggung jawab kepada Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang. Dengan pendelegasian kewenangan ini maka segala kewenangan tanggungjawab berada pada Kepala KPMPSTP akan tetapi Kepala Kantor harus mempertanggungjawabkan pelaksanaannya kepada Bupati Enrekang".

Menurut SS, yang menjabat Kepala Sub Bagian Tata Usaha KPMPSTP Kabupaten Enrekang: "Kami bertanggung jawab sepenuhnya terhadap perizinan dan non perizinan yang kami keluarkan mulai dari proses penerimaan berkas sampai dengan terbitnya izin. Cuma masih ada beberapa kendala yang kami hadapi terkait dengan izin yang masih terkait dengan SKPD lain".

Sedangkan menurut YL, yang menjabat sebagai Kepala Seksi Pemanfaatan dan pengendalian ruang kota dan pedesaan Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Enrekang: "Begini pak, kami juga harus diberikan dan memeriksa kelengkapan berkas permohonan izin sebelum mengeluarkan BAP". Seperti yang diungkapkan oleh NR yang menjabat Kepala KPMPSTP Kabupaten Enrekang: "Memang sesuai dengan Peraturan Bupati Enrekang Nomor 14 Tahun 2014, semua jenis pelayanan perizinan dikelola dan dilaksanakan di Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang, tetapi kenyataannya dapat dikatakan secara substansi belum sepenuhnya seperti itu karena masih ada beberapa SKPD yang tidak mau memberikan pertimbangan teknis kalau yang bermohon izin tidak mendatangi secara langsung SKPD yang terkait".

Sedangkan menurut HN, yang menjabat sebagai Kepala Bidang Perdagangan Dinas Koperasi, UKM, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Enrekang: "Kewenangan dan tanggung jawab pelayanan perizinan seharusnya mutlak di tangan KPMPSTP sebagai instansi yang diberi kewenangan oleh Bupati untuk mengelola perizinan, akan tetapi bagaimana kami dapat memberikan pertimbangan teknis kalau pemohon

tidak datang kepada kami untuk kami wawancara”. Dalam melaksanakan kewenangan yang telah didelegasikan tersebut serta untuk memenuhi amanat Undang-undang Pelayanan Publik maka dibuat standar operasional prosedur (SOP) yang juga ditetapkan oleh Bupati Enrekang, yaitu Peraturan Bupati Enrekang Nomor 21 Tahun 2014 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan pada Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang. Standar Operasional Prosedur, yang selanjutnya disingkat SOP adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan. Standar Operasional Prosedur sebagaimana dimaksud di atas berkaitan dengan dasar hukum, kegiatan, pelaksana dan mutu baku pelayanan Perizinan dan Non Perizinan.

Meskipun telah diatur sedemikian rupa, akan tetapi proses pemberian pelayanan perizinan masih banyak yang tidak sesuai dengan SOP. Berdasarkan kondisi yang terjadi di lapangan diketahui terdapat beberapa kendala yang menghambat proses pelayanan bahkan banyak yang tidak sesuai SOP. Pemerintah Kabupaten Enrekang melalui Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu telah melakukan berbagai terobosan-terobosan seperti melaksanakan rapat-rapat tim teknis, sosialisasi ke semua Kecamatan, akan tetapi belum begitu memberikan perubahan yang signifikan. Langkah-langkah konkrit selanjutnya yang dilakukan adalah melakukan pendekatan-pendekatan dan komunikasi personal kepada pimpinan SKPD dan tim teknis meskipun dalam suasana yang non formal. Perizinan pada dasarnya memiliki fungsi strategis dalam pelaksanaan pembangunan daerah, namun karena cara pandang terhadap kewenangan yang diterimanya, maka hal ini pun juga dapat disikapi secara berbeda pula.

Hal ini dikatakan oleh MS yang menjabat sebagai Asisten Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah Kabupaten Enrekang : “Pelayanan publik terutama pelayanan perizinan terkait dengan ketidakpastian waktu dan biaya

serta ketimpangan dari sisi SDM serta sarana dan prasarana dan kualitas SDM menjadi permasalahan mendasar untuk memperbaiki kualitas pelayanan perizinan”. Menurut NM, selaku kepala seksi Pengelolaan Data, Informasi dan Pengaduan Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu: “Pelayanan yang kami laksanakan sudah sesuai dengan tupoksi yang ada, akan tetapi banyak yang terkendala di tim teknis sehingga kita sebagai pelaksana menjadi kerepotan karena proses izin terlalu lama”.

Hal ini juga disampaikan oleh YL yang merupakan salah satu staf seksi perizinan dan non perizinan: “Mengapa hingga saat ini masih ada SKPD yang kurang tanggap dalam menindaklanjuti permohonan perizinan dari masyarakat”. Hal senada juga diungkapkan oleh SF yang merupakan salah satu pemohon izin: “Menurut saya, kalau mengurus perizinan harusnya kita cukup memasukkan berkas di PTSP. kalau kondisinya seperti ini cukup merepotkan karena kita harus bolak-balik ke SKPD yang terkait”.

Lingkungan Implementasi Kompetensi Sumber Daya Manusia Pelayanan Publik. Di era otonomi daerah, dimana kewenangan terhadap penyelenggaraan urusan pemerintahan terutama pelayanan masyarakat yang sudah diberikan kepada daerah menuntut masing-masing daerah memperbaiki system pelayanan publik di tingkat daerah. Begitu juga peningkatan daya saing daerah, membutuhkan SDM yang memiliki kemampuan dalam menggali dan memanfaatkan potensi daerah sehingga apa yang dimiliki daerah dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Dalam mencapai tujuannya suatu organisasi memerlukan sumber daya manusia sebagai pengelola system. Agar system ini berjalan tentu dalam pengelolaannya harus memperhatikan beberapa aspek penting diantaranya pelatihan, pengembangan, motivasi dan aspek-aspek yang lain. Hal ini akan menjadikan sumber daya manusia sebagai salah satu indikator penting dalam pencapaian tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Sumber daya manusia merupakan asset organisasi yang sangat vital. Karenanya, peran dan fungsi sumber daya

manusia tidak bisa digantikan oleh sumber daya lainnya. Betapapun modern teknologi yang digunakan atau seberapa banyak dana yang disiapkan namun tanpa sumber daya manusia yang profesional semuanya tidak akan berjalan dengan maksimal.

Bagi sector publik, tanggung jawab besar birokrasi dalam memberi pelayanan kepada masyarakat harus didukung oleh sumber daya manusia aparatur yang profesional dan kompeten. Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka dipandang perlu untuk meningkatkan kompetensi sumber daya manusia pelayanan, mengingat bahwa sumber daya manusia aparatur pelayanan memiliki peran strategis sebagai pendorong dari reformasi birokrasi. Arah kebijakan pembangunan di bidang aparatur Negara pada RPJMN 2015-2019 diarahkan pada profesionalisme aparatur Negara di pusat dan daerah yang makin mampu mendukung pembangunan nasional. Pembangunan aparatur Negara dilakukan melalui reformasi birokrasi untuk meningkatkan profesionalisme aparatur Negara dan untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik, di pusat maupun daerah agar mampu mendukung keberhasilan pembangunan di bidang-bidang lainnya. Hal tersebut sebenarnya menyiratkan semakin pentingnya upaya pengembangan kompetensi aparatur pelayanan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik. Terkait dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, maka perlu didukung dengan sumber daya manusia pelayanan yang handal, serta ketersediaan sarana dan prasarana termasuk dukungan teknologi informasi (IT). Oleh karena itu, SDM pelayanan sebagai kunci keberhasilan kinerja organisasi pelayanan publik harus mendapatkan perhatian utama dalam perbaikan kualitas pelayanan. Untuk itu, pemilihan dan penempatan pegawai sesuai dengan kompetensi yang dimiliki merupakan salah satu penentu keberhasilan pelayanan publik. Dalam hubungan ini organisasi pelayanan publik harus berupaya melakukan pencarian dan penempatan pegawai dan menerapkan *the right man on the right place*, yaitu menentukan orang yang tepat pada setiap

bentuk dan jenis pelayanan. Organisasi dituntut untuk secara terbuka melakukan proses pemilihan dan penempatan SDM, yaitu dengan menyusun kebijakan serta aturan yang jelas mengenai semua persyaratan bagi posisi-posisi pekerjaan yang akan diisi, serta menerapkan system yang baku sebagai pedoman kegiatan tersebut.

Kelemahan utama SDM pelayanan publik adalah profesionalisme, kompetensi, empati dan etika. Kondisi aparatur pelayanan publik tersebut, pada hakikatnya tidak terlepas dari permasalahan yang menyangkut:

1. Permasalahan instrumental, yaitu masih adanya berbagai peraturan perundang-undangan di bidang kepegawaian yang tumpang tindih (*overlapping*), saling bertentangan satu sama lain antara peraturan yang lebih rendah dengan peraturan yang ada di atasnya, banyak peraturan perundang-undangan yang sudah *obsolete*, serta berbagai kondisi yang belum ada peraturan perundang-undangnya (vakum).
2. Permasalahan faktual berupa kondisi dan kemampuan aparatur pelayanan, sulitnya mengubah *mindset* serta tingginya ego-sektoral dan konflik kepentingan yang masih mewarnai berbagai institusi penyelenggara pemerintahan.

Lebih lanjut disebutkan bahwa pengembangan kebijakan dan strategi peningkatan kompetensi SDM pelayanan di masing-masing daerah berbeda-beda, namun secara umum beberapa strategi yang dilakukan adalah diklat-diklat teknis dan dilakukan magang di beberapa daerah yang pelayanannya cukup maju. Bahkan di beberapa daerah telah melakukan studi banding untuk melihat bagaimana cara kerja aparatur pelayanan pada unit pelayanan publik di Negara tertentu. Penggunaan seragam khusus agar memberikan kesan keramahmatan dan adanya unit pelayanan unggulan merupakan strategi lain dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Dari segi pengembangan perilaku, beberapa daerah juga telah melakukan pelatihan-pelatihan *services excellence* bekerja sama dengan beberapa lembaga

konsultan bidang pelayanan publik. Dalam hal pelayanan perizinan, salah satu faktor yang menjadikan pelayanan terhambat oleh karena kurangnya SDM khususnya untuk keterampilan-keterampilan tertentu. Hal tersebut juga diperparah karena masih tingginya ego sektoral masing-masing SKPD. Masyarakat (pemohon) Masyarakat dalam hal ini orang ataupun badan mengajukan permohonan izin kepada satuan kerja perangkat daerah/instansi yang berwenang dalam hal ini Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang. Untuk mengajukan permohonan izin, pemohon datang ke Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk mengambil formulir permohonan. Pemohon mengisi formulir permohonan dan melengkapi berkas sesuai yang dipersyaratkan, untuk selanjutnya menyerahkan pada loket pendaftaran. Formulir permohonan dapat juga diperoleh pada Kantor Kecamatan terdekat. Proses penyelenggaraan perizinan harus terpadu, lintas sektor akan tetapi dikoordinasikan oleh satu instansi pemerintah yang telah diberi kewenangan untuk mengambil keputusan final. Tujuan dari kebijakan ini adalah untuk menciptakan iklim investasi yang berdaya saing global guna mencapai sasaran pembangunan ekonomi nasional dan kesejahteraan rakyat.

Deregulasi dan debirokratisasi perizinan merupakan kebijakan yang diambil untuk memperbaharui proses penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat oleh pemerintah yang selama ini dirasakan masih terlalu berbelit-belit, untuk disempurnakan melalui proses percepatan pelayanan dengan melaksanakan pelayanan yang dilaksanakan secara terpadu lewat sistem satu pintu. Meskipun demikian, pelaksanaan pelayanan perizinan mendapatkan begitu banyak kendala, bahkan masih jauh dari apa yang diharapkan oleh karena masih kurangnya dukungan dari instansi-instansi terkait. Seperti yang diungkapkan NM yang menjabat kepala seksi Pengelolaan Data, Informasi dan Pengaduan Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu: "Akan sangat susah kita melaksanakan pelayanan yang sesuai dengan

standar yang telah ditetapkan oleh karena kurangnya dukungan dari para Tim Teknis terkait. Mereka menganggap bahwa tugas dan tanggung jawab sebagai Tim Teknis adalah tugas sampingan sehingga kewajiban sebagai Tim Teknis tidak dilaksanakan dengan sungguh-sungguh.

Hal yang lain dikemukakan oleh AN, salah satu anggota Tim Teknis dari Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Enrekang: "Kita sebagai Tim Teknis merasa serba salah karena di kantor kami juga memiliki tanggung jawab yang harus kami laksanakan"

Hal yang sama diungkapkan oleh JS, sebagai anggota Tim Teknis dari Kantor Lingkungan Hidup, Kebersihan dan Pertamanan Kabupaten Enrekang: "Kami mohon maaf karena sebagai staf pada kantor LHKP, kami harus mendahulukan tugas pokok kami sebelum mengerjakan yang lainnya. Kami harus menyelesaikan pekerjaan yang diberikan oleh atasan langsung kami sebelum menindak lanjuti surat dari PTSP". Sedangkan menurut SM, salah satu Tim Teknis dari Dinas Kehutanan Kabupaten Enrekang mengungkapkan: "Harusnya kami diberikan fasilitas yang memadai, termasuk memberikan honor tim setiap bulan supaya menambah semangat kami dalam melaksanakan tugas sebagai Tim Teknis".

Era reformasi, kata perubahan menjadi kata yang sering kita dengar, dimana tuntutan perubahan sering disuarakan, baik oleh individu ataupun oleh anggota kelompok masyarakat lainnya. Tuntutan perubahan sering ditujukan kepada aparatur pemerintah, menyangkut pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Bagi masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima. Secara umum, pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan harapan masyarakat karena terkesan masih berbelit-belit, mahal, lama dan cenderung tidak efisien dan efektif. Dalam penelitian ini,

pada kenyataannya dalam mengurus perizinan meskipun diberi label Pelayanan Terpadu Satu Pintu, akan tetapi yang terjadi di Kabupaten Enrekang pada praktiknya belum terlaksana secara terpadu. Ada beberapa hal yang menyebabkan hal tersebut terjadi, akan tetapi pada intinya disebabkan oleh karena belum optimalnya dukungan dari Tim Teknis SKPD. Meskipun telah ada Peraturan Bupati yang mengatur tentang semua pelayanan perizinan yang ada harus dilaksanakan di Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang, tetapi dalam pelaksanaannya masih ada beberapa izin yang mengharuskan pemohon harus mendatangi SKPD yang terkait. Kondisi seperti ini tentu saja masih jauh dari konsep PTSP yang seharusnya. Kurangnya dukungan Tim Teknis yang mengakibatkan tidak optimalnya implementasi PTSP, merujuk pada teori George Edward III dapat diuraikan sebagai berikut:

#### 1. *Communication* (Komunikasi).

Implementasi akan berjalan efektif apabila ukuran-ukuran dan tujuan-tujuan kebijakan dipahami oleh individu-individu yang bertanggungjawab dalam pencapaian tujuan kebijakan. Ukuran dan tujuan kebijakan perlu dikomunikasikan secara tepat dengan para pelaksana. Konsistensi atau keseragaman dari ukuran dasar dan tujuan perlu dikomunikasikan sehingga implementor mengetahui secara tepat ukuran maupun tujuan kebijakan itu. Kondisi yang terjadi adalah ada ketidak seragaman pemahaman dari para pelaksana sehingga dari beberapa sumber informasi yang berbeda melahirkan interpretasi yang berbeda pula. Hal ini menyebabkan adanya perbedaan penafsiran terhadap pelaksanaan PTSP sehingga konsep PTSP yang sesungguhnya tidak berjalan dengan maksimal.

Seperti yang disampaikan oleh YL, selaku salah satu anggota Tim Teknis bahwa berkas permohonan harus dibawa ke Kantornya untuk diperiksa sebelum mereka melaksanakan pemeriksaan lapangan. Hal tersebut terjadi oleh karena informasi dan pemahaman yang tidak seragam dalam

melaksanakan konsep PTSP sehingga penerapannya di lapangan tidak berjalan sebagaimana yang diharapkan.

#### 2. *Resource* (sumber daya)

Yang termasuk sumber daya menurut George Edward III diantaranya adalah staf yang cukup serta memiliki keahlian dan keterampilan yang dibutuhkan, informasi yang memadai dan relevan, dukungan dari lingkungan dan wewenang yang dimiliki. Salah satu kendala utama yang dihadapi dalam pelaksanaan PTSP adalah keterbatasan jumlah personil institusi Kantor PTSP. Hal ini sangat berpengaruh terhadap pemberian pelayanan secara umum kepada masyarakat karena disamping melaksanakan tugas pelayanan, mereka juga harus melaksanakan tugas administrasi yang lain sehingga tugas pelayanan kadang kala terhambat. Disamping itu, SKPD yang terkait juga banyak yang kekurangan tenaga termasuk masih adanya beberapa pegawai yang belum begitu menguasai tupoksi dari jabatan yang didudukinya sehingga mereka kesulitan dalam memberikan pertimbangan teknis terhadap perizinan yang terkait dengan mereka.

Hal lain yang menjadi kendala yang terkait dengan sumber daya adalah persoalan kewenangan tim teknis yang masih ambigu. Seperti yang terjadi pada salah satu SKPD dimana kewenangan memberikan rekomendasi itu ada pada pimpinan SKPD-nya sehingga tim teknis yang melaksanakan pemeriksaan lokasi masih harus menyodorkan kepada pimpinan SKPD-nya untuk ditandatangani, pada hal sudah jelas diatur bahwa hal seperti itu cukup tim teknis yang melaksanakan pemeriksaan lokasi yang menandatangani. Hal terakhir yang terkait dengan sumber daya adalah bahwa ketersediaan sarana dan prasarana termasuk dana masih sangat kurang sehingga operasional pelaksanaan PTSP sering terhambat. Akan tetapi kondisi tersebut dapat dimaklumi oleh karena keterbatasan anggaran yang dimiliki oleh pemerintah sehingga disetiap SKPD dilaksanakan pengetatan anggaran. Bahkan personil yang

ditunjuk sebagai tim teknis tidak diberikan honorarium. Kondisi ini tentu berpengaruh terhadap mobilitas tim teknis dalam memberikan dukungan pelaksanaan PTSP.

### 3. *Disposition or Attitude* (sikap).

Ada tiga bentuk sikap implementor terhadap kebijakan, yaitu kesadaran pelaksana, petunjuk/arahan pelaksana untuk merespon program kearah penerimaan atau penolakan, dan intensitas dari respon tersebut. Para pelaksana mungkin memahami maksud dan sasaran program namun seringkali mengalami kegagalan dalam melaksanakan program secara tepat karena mereka menolak tujuan yang ada didalamnya sehingga secara sembunyi mengalihkan dan menghindari implementasi kebijakan yang telah dibuat. Dari fenomena-fenomena yang ada kita dapat melihat bahwa konsep PTSP masih ada tarik menarik khususnya antara institusi pemerintah sendiri. Hal ini diakibatkan karena masih adanya oknum-oknum yang menganggap bahwa dengan adanya PTSP maka mereka akan kehilangan peran ataupun “lahan” yang selama ini telah mereka nikmati. Hal tersebut tentu terkait dengan pola lama sikap dan perilaku dari para pelaksana pelayanan publik.

### 4. *Bureautic structure* (struktur birokrasi).

Pelaksana suatu kebijakan tidak dapat dilepaskan dari struktur birokrasi. Struktur birokrasi adalah karakteristik, norma-norma dan pola-pola hubungan yang terjadi berulang-ulang dalam badan-badan eksekutif yang mempunyai hubungan, baik potensial maupun nyata dengan apa yang mereka miliki dalam menjalankan kebijakan. Salah satu kendala dalam pelaksanaan konsep PTSP di Kabupaten dipengaruhi oleh struktur birokrasi. Seperti yang kita ketahui bahwa yang mengelola PTSP di Kabupaten Enrekang masih berstatus Kantor, sedangkan SKPD-SKPD yang terkait umumnya adalah berstatus Dinas ataupun Badan yang mana tingkat eselon mereka lebih tinggi dari kantor PTSP. Hal ini sedikit banyak berpengaruh dalam melaksanakan fungsi koordinasi karena adanya karena adanya beban psikologis dari personil kantor PTSP

dalam melaksanakan fungsi tersebut, meskipun didalam Permendagri Nomor 20 Tahun 2008, termasuk di dalam Perbup Nomor 14 Tahun 2014 serta Keputusan Bupati Nomor 453/KEP/VIII/2014 dinyatakan bahwa tim teknis berada di bawah koordinasi Kepala instansi yang mengelola PTSP. Berdasarkan hasil penelitian dengan merujuk pada teori implementasi yang dikemukakan oleh George Edward III maka factor yang paling dominan yang menyebabkan implementasi PTSP di Kabupaten Enrekang dalam jangka pendek belum berjalan maksimal adalah factor komitmen yang terkait dengan perilaku dari tim teknis. Komitmen yang masih kurang menyebabkan pelayanan publik terkesan dinomorduakan. Hal ini sejalan dengan pendapat George Edward III (1980) dan Van Horn & Van Meter (1975) bahwa disposisi yang tinggi berpengaruh pada tingkat keberhasilan pelaksana kebijakan.

## IV. KESIMPULAN

Beberapa kesimpulan dari hasil penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu belum sepenuhnya berjalan sebagaimana yang diharapkan.
2. Hambatan ataupun kendala yang dihadapi dalam implementasi PTSP di Kabupaten Enrekang diantaranya adalah faktor komunikasi ataupun koordinasi antara penerima kewenangan dengan pihak-pihak yang terkait, faktor sumber daya yang terbatas, faktor sikap ataupun komitmen dan faktor struktur birokrasi.
3. Upaya-upaya jangka pendek yang dapat dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Enrekang adalah berupaya untuk membangun kepedulian, partisipasi dan komitmen para pihak-pihak terkait untuk terus berupaya memperbaiki kualitas pelayanan publik.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ahmad, Jamaluddin, 2011, *Perilaku Birokrasi dan Pengambilan Keputusan*, Badan Penerbit UNM, Makassar.
- [2] Ahmad, Jamaluddin, 2015, *Metode Penelitian Administrasi Publik, Teori dan Aplikasi*, Gava Media, Yogyakarta.
- [3] Bogdan, R and Taylor, S.J, 1975. *Introduction to Qualitative Research Methods*, New York : John Willey and Sons.
- [4] Budi Winarno, 2002. *Teori dan Proses Kebijakan Publik*, Media Presindo, Yogyakarta.
- [5] Dye, Thomas R. 1987. *Understanding Public Policy*. USA : Prentice-Hall, INC., Englewood Cliffs, NJ.
- [6] Doing Business 2016. *International Fiance Cooperation* The World Bank Group. USA
- [7] Edward III, George.C, 1980, *Implementasi Public Policy*, Congressional Quarterly Press, Washington.
- [8] J.P.G Sianipar, 1999, *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta : LAN
- [9] Kirk and Miller, 1986, *Validity and Qualitative Research*, Beverly Hills, CA: Jossey - Bass.
- [10] Laswell, Harold D dan Abraham Kaplan, 1970, *Power and Society*, Yale University Press, New Haven.
- [11] Moleong, L.J, 2004, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- [12] M.B Miles, A.M. Huberman, 1992, *Analisis Data Kualitatif*, Universitas Indonesia Press, Jakarta
- [13] Nugroho, Riant, 2004, *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*, Alex Media Komputindo, Jakarta.
- [14] Nawawi, Hadari, 1996, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- [15] Salisbury, David F, 1988, *Effective Drill and Practice Strategies dalam Jonassen*, dalam Denhardt dan Denhardt, 2003. *Global Public Management Reform. Public Administration Review*. Arizona State University
- [16] Sutopo H.B, 2002, *Metodologi Penelitian Kualitatif Dasar Teori dan Terapannya Dalam Penelitian*. Surakarta : Universitas Sebelas Maret
- [17] Siagian, P Sondang, 2001, *Administrasi Pembangunan : Konsep, Dimensi dan Strateginya*, Jakarta: Bumi Aksara
- [18] Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal
- [19] Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- [20] Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah Peraturan Bupati Enrekang Nomor 14 Tahun 2014 tentang Pendelegasian Kewenangan di Bidang Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang
- [21] Peraturan Bupati Enrekang Nomor 20 Tahun 2014 tentang Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang
- [22] Peraturan Bupati Enrekang Nomor 21 Tahun 2014 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan pada Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang
- [23] Keputusan Bupati Enrekang Nomor 453/KEP/VIII/2014 tentang Pembentukan Tim Teknis pada Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang
- [24] Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- [25] Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah
- [26] Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- [27] Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- [28] Permendagri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Terpadu di Daerah
- [29] Wahab, Solichin Abdul, 2005, *Analisis Kebijakan. Dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*, Jakarta: Bumi Aksara.