

TESIS

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PUBLIK “STUDI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PERIZINAN TERPADU INDRAGIRI HILIR (SIMPATI)” PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN INDRAGIRI HILIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Magister Sains



OLEH :

NAMA : HERMAN
NOMOR MAHASISWA : 187122085
BIDANG KAJIAN UTAMA : ADMINISTRASI PUBLIK

PROGRAM MAGISTER (S2) ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU
2020

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PUBLIK STUDI
“SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PERIZINAN
TERPADU INDRAGIRI HILIR (SIMPATI)
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN INDRAGIRI HILIR”**

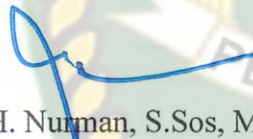
TESIS

Oleh

**HERMAN
NPM : 187122085**

TIM PENGUJI

Ketua



Dr. H. Nurman, S.Sos, M.Si

Sekretaris



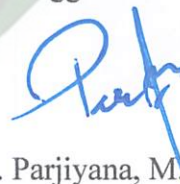
Drs. Zulkifli, M.Si

Anggota I



Lilis Surtani, S.Sos, M.Si

Anggota II



Drs. Parjiyana, M.Si

Mengetahui,
Direktur Program Pascasarjana
Universitas Islam Riau



Prof. Dr. H. Yusri Munaf, SH., M.Hum


**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PUBLIK STUDI
“SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PERIZINAN
TERPADU INDRAGIRI HILIR (SIMPATI)
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN INDRAGIRI HILIR”**

TESIS

Nama : HERMAN
NPM : 187122085
Program Studi : Ilmu Administrasi

Telah diperiksa dan disetujui oleh Dosen Pembimbing.

Pembimbing I Pekanbaru, 7 September 2020


Dr. H. Nurman, S.Sos, M.Si

Pembimbing II Pekanbaru, September 2020


Drs. Zulkifli, M.Si

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ilmu Administrasi
Pascasarjana Universitas Islam Riau


Dr. Moris Adidi Yogia, S.Sos, M.Si

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya mahasiswa Pascasarjana Universitas Islam Riau Program Studi Administrasi Publik peserta ujian komprehensif tesis yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **Herman**
NPM : 187122085
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S.2)
Judul Penelitian : Implementasi Kebijakan Publik Studi “Sistem Informasi Manajemen Perizinan Terpadu Indragiri Hilir (SIMPATI) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hilir”

Atas naskah yang didaftarkan pada ujian komprehensif ini beserta seluruh dokumentasi persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan :

1. Bahwa, naskah Tesis ini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dengan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah;
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administratif, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan;
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara sah atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan butir 2 tersebut diatas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian seminar yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan yang ada.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa tekanan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 28 Juli 2020
Pembuat Pernyataan



Herman
Herman



PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PERPUSTAKAAN

Jalan KH. Nasution No. 113 Gedung B Pascasarjana Universitas Islam Riau
Marpoyan, Pekanbaru, Riau

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

Nomor: 054/A-UIR/5-PSTK/PPs/2020

Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Islam Riau menerangkan:

Nama : Herman
NPM : 187122085
Program Studi : Ilmu Administrasi

Telah melalui proses pemeriksaan kemiripan karya ilmiah (tesis) menggunakan aplikasi *Turnitin* pada tanggal 14 Agustus 2020 dan dinyatakan memenuhi syarat batas maksimal tingkat kemiripan tidak melebihi 30 % (tiga puluh persen).

Surat keterangan ini digunakan untuk syarat ujian tesis dan pengurusan surat keterangan bebas pustaka.

Mengetahui

Ketua Prodi.
Magister Ilmu Administrasi

Dr. Moris Adidi Yogia, S.Sos., M.Si

Pekanbaru, 14 Agustus 2020

Staf Perpustakaan

Sumardiono, S.IP



Lampiran:

- *Turnitin Originality Report*

Turnitin Originality Report

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PUBLIK STUDI "SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PERIZINAN TERPADU INDRAGIRI HILIR (SIMPATI) PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN INDRAGIRI HILIR



by Herman Herman

From Prodi. Ilmu Administrasi (Tesis 2)

- Processed on 14-Aug-2020 16:58 +08
- ID: 1369489323
- Word Count: 23961

Similarity Index

10%

Similarity by Source

Internet Sources:

9%

Publications:

5%

Student Papers:

11%

sources:

- 1 1% match (Internet from 16-Mar-2020)
[http://repository.ung.ac.id/get/karyailmiah/2621/Yulianto-Kadji-buku-formulasi-dan-
implementasi-kebijakan-publik.pdf](http://repository.ung.ac.id/get/karyailmiah/2621/Yulianto-Kadji-buku-formulasi-dan-implementasi-kebijakan-publik.pdf)
- 2 1% match ()
<http://jumalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/27533>
- 3 1% match (Internet from 02-Dec-2019)
<http://eprints.ipdn.ac.id/4510/2/BUKU%20METODOLOGI%20PENELITIAN%20SOSIAL.pdf>
- 4 1% match (student papers from 02-Mar-2018)
[Submitted to Universitas Islam Indonesia on 2018-03-02](#)
- 5 1% match (Internet from 29-Jun-2020)
<https://dpmpstsp.inhilkab.go.id/wp-content/uploads/2020/04/rkt-digabungkan.pdf>
- 6 1% match (student papers from 25-Feb-2018)
[Submitted to Universitas Terbuka on 2018-02-25](#)
- 7 1% match (Internet from 23-Jan-2018)
<http://dpmpstsp.inhilkab.go.id/>
- 8 1% match (Internet from 20-Jun-2019)
<https://www.scribd.com/document/337061017/SENAPATI2012-pdf>
- 9 1% match (Internet from 23-May-2018)
<http://dpmpstsp.inhilkab.go.id/dasar-hukum/>
- 10 1% match (student papers from 13-Sep-2019)
[Submitted to Sriwijaya University on 2019-09-13](#)

SURAT KEPUTUSAN DIREKTUR PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU

NOMOR : 462/KPTS/PPs-UIR/2020

TENTANG

PERUBAHAN JUDUL PENULISAN TESIS MAHASISWA
PROGRAM MAGISTER (S2) ILMU ADMINISTRASI

DIREKTUR PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU

- Menimbang : 1. Bahwa penulisan tesis merupakan tugas akhir dan salah satu syarat mahasiswa dalam menyelesaikan studinya pada Program Magister (S2) Ilmu Administrasi PPS – UIR, maka perlu ditunjuk pembimbing yang akan memberikan bimbingan kepada mahasiswa tersebut.
2. Bahwa berdasarkan dari hasil ujian seminar proposal yang telah dilaksanakan, Tim penguji ujian seminar proposal menyarankan perlu adanya perubahan dari judul tesis.
3. Bahwa nama - nama dosen yang ditetapkan sebagai pembimbing dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan mempunyai kewenangan akademik dalam melakukan pembimbingan yang ditetapkan dengan Surat keputusan Direktur Program Pascasarjana Universitas Islam Riau.
- Mengingat : 1. Undang – Undang Nomor : 12 Tahun 2012 Tentang : Pendidikan Tinggi
2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor : 8 Tahun 2012 Tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor : 37 Tahun 2009 Tentang Dosen
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor : 66 Tahun 2010 Tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan
5. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor : 63 Tahun 2009 Tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan.
6. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor : 49 Tahun 2014 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
7. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2018
8. Peraturan Universitas Islam Riau Nomor : 001 Tahun 2018 Tentang Ketentuan Akademik Bidang Pendidikan Universitas Islam Riau
9. Surat Permohonan Perubahan Judul **Sdr/i Herman** tanggal 15 Agustus 2020 yang berdasarkan dari usulan tim penguji seminar proposal tanggal 18 Maret 2020
10. Mencabut SK Direktur sebelumnya nomor : 041/KPTS/PPs-UIR/2020 tanggal 29 Januari 2020 tentang Penunjukan Pembimbing Penulisan Tesis Mahasiswa Program Studi Magister (S2) Ilmu Administrasi dan dinyatakan tidak berlaku lagi

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : 1. Menunjuk :

No	Nama	Jabatan Fungsional	Bertugas Sebagai
1	Dr. H. Nurman, S.Sos., M.Si	Lektor Kepala	Pembimbing I
2	Drs. Zulkifli, M.Si	Lektor	Pembimbing II

Untuk Penulisan Tesis Mahasiswa :

Nama : **HERMAN**
N P M : **187122085**
Program Studi : **Ilmu Administrasi**
Judul Tesis Baru : **"IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PUBLIK STUDI "SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PERIZINAN TERPADU INDRAGIRI HILIR (SIMPATI) PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN INDRAGIRI HILIR".**

2. Tugas – tugas pembimbing adalah memberikan bimbingan kepada mahasiswa Program Magister (S2) Ilmu Administrasi dalam penulisan tesis.
3. Dalam pelaksanaan bimbingan supaya diperhatikan usul dan saran dari forum seminar proposal dan ketentuan penulisan tesis sesuai dengan Buku Pedoman Program Magister (S2) Ilmu Administrasi.
4. Kepada yang bersangkutan diberikan honorarium, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Islam Riau.
5. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.
- KUTIPAN** : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dapat diketahui dan diindahkan.

DITETAPKAN DI : PEKANBARU
PADA TANGGAL : 25 Agustus 2020

Direktur, 

Prof. Dr. H. Yusri Munaf, SH., M.Hum
NIP. 195408081987011002



IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PUBLIK STUDI “SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PERIZINAN TERPADU INDRAGIRI HILIR (SIMPATI) PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN INDRAGIRI HILIR”

ABSTRAK

Oleh : Herman

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis implementasi kebijakan publik studi Sistem Informasi Manajemen Perizinan Terpadu (SIMPATI) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (DPMPTSP) Kabupaten Indragiri Hilir. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah pelaksana kebijakan yakni para pegawai DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir yang bertugas di bidang pelayanan perizinan dengan jumlah 31 orang. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah Total Sampling atau Sensus yakni menjadikan seluruh anggota populasi sebagai sampel atau responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah Kuesioner, Wawancara, Observasi dan Dokumentasi. Penelitian ini menggunakan model implementasi Edward III yang terdiri dari indikator Komunikasi, Sumberdaya, Disposisi dan Struktur Birokrasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi kebijakan publik SIMPATI pada DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir termasuk dalam kategori **Cukup Baik**. Hal ini disebabkan karena adanya beberapa faktor penghambat yakni pada aspek Komunikasi, Sumberdaya dan Struktur Birokrasi. Pada aspek Komunikasi, sosialisasi kepada masyarakat atau pelaku usaha masih terbatas. Selanjutnya pada aspek Sumberdaya, belum adanya pegawai tetap yang berkompentensi dalam menangani dan mengembangkan sistem, pada aspek Struktur Birokrasi masih banyak pemohon izin yang belum bisa mengurus izin secara *online* sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, disarankan kepada Kepala DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir untuk meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat atau pelaku usaha, menempatkan pegawai tetap yang memiliki pengetahuan dan kompetensi dalam memelihara dan mengembangkan sistem, serta meningkatkan sarana dan prasarana yang dimiliki.

Kata Kunci : Implementasi Kebijakan Publik, Perizinan Online

**IMPLEMENTATION OF PUBLIC POLICY
STUDY ON THE INTEGRATED LICENSING MANAGEMENT
INFORMATION SYSTEM (SIMPATI) AT THE INVESTMENT AND
INTEGRATED SERVICES OFFICE OF INDRAGIRI HILIR REGENCY**

ABSTRACT

By : Herman

*This study aims to determine and analyze the implementation of public policy on the Integrated Licensing Management Information System (SIMPATI) study at the Office of Investment and Integrated Services (DPMPTSP) of Indragiri Hilir Regency. This research is a descriptive study with a quantitative approach. The population in this study was the executor of the policy, namely the employees of DPMPTSP Indragiri Hilir Regency who served in the licensing service with a total of 31 people. The sampling technique in this study is the Total Sampling or Census that makes all members of the population as samples or respondents. Data collection techniques used were questionnaire, interview, observation and documentation. This study uses the Edward III implementation model which consists of indicators of Communication, Resources, Disposition and Bureaucratic Structure. The results of this study indicate that the implementation of SIMPATI public policy in the DPMPTSP of Indragiri Hilir Regency is included in the **Good Enough** category. This is caused by the presence of several inhibiting factors namely in the aspects of Communication, Resources and Bureaucratic Structure. In the Communication aspect, socialization to the public or business people is still limited. Furthermore, in the Resource aspect, there are no permanent employees who are competent in handling and developing the system, in the Bureaucratic Structure aspect there are still many permit applicants who have not been able to take care of permits online in accordance with established procedures. Therefore, it is recommended to the Head of DPMPTSP Regency of Indragiri Hilir to increase socialization to the community or business people, add permanent employees who have knowledge and competence in maintaining and developing the system, as well as improving the facilities and infrastructure they have.*

Keywords: Public Policy Implementation, Online Licensing

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur peneliti ucapkan ke hadirat Allah SWT, *alhamdulillah*, berkat izin, petunjuk dan pertolongan-Nya, peneliti dapat menyelesaikan penulisan Tesis ini, dengan judul "Implementasi Kebijakan Publik Studi 'Sistem Informasi Manajemen Perizinan Terpadu Indragiri Hilir (SIMPATI) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hilir". Tesis ini ditulis dan diajukan untuk memenuhi salah satu syarat menamatkan studi dan sekaligus memperoleh gelar Magister strata dua.

Peneliti dengan segala keterbatasan ilmu dan pengalaman sudah berupaya semaksimal mungkin untuk menyusun setiap lembar bab per bab pada Tesis ini sesuai dengan kaidah penelitian ilmiah dan ketentuan yang ditetapkan. Meskipun demikian, peneliti menyadari bahwa pada lembar tertentu dari naskah Tesis ini mungkin ditemukan berbagai kesalahan dan kekurangan. Untuk membenahi hal tersebut, peneliti berharap kemakluman serta masukan dari para pembaca. Peneliti menyadari pula bahwa dalam proses studi maupun dalam proses penulisan dan penyelesaian Tesis ini banyak pihak yang turut membantu. Oleh sebab itu, melalui lembaran ini secara khusus peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Orangtua, Mertua, Istri, Anak, Saudara dan seluruh anggota keluarga peneliti yang telah memberikan semangat serta dukungan baik secara moril maupun materil untuk menyelesaikan Tesis ini.

2. Rektor Universitas Islam Riau, Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH., MCL, yang telah menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan kepada peneliti dalam menuntut ilmu di lembaga pendidikan yang beliau pimpin.
3. Direktur Pasca Sarjana Universitas Islam Riau, Bapak Prof. Dr. H. Yusri Munaf, SH, M. Hum, yang telah memfasilitasi peneliti dalam menimba ilmu di Program Pasca Sarjana Universitas Islam Riau yang dipimpinnya.
4. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi, Bapak Dr. Moris Adidi Yogia, S.Sos, M.Si, yang turut memberikan pengarahan kepada peneliti serta selalu mengarahkan dan membantu peneliti selama menjalani studi.
5. Bapak Dr. H. Nurman, S.Sos, M.Si selaku Pembimbing I yang telah memberikan arahan dan bimbingan dengan sabar sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tesis ini.
6. Bapak Drs. Zulkifli, M.Si selaku pembimbing II yang dengan sabar memberikan arahan, bimbingan dan masukan kepada peneliti dalam menyelesaikan Tesis ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Program Pasca Sarjana Universitas Islam Riau yang dalam hal ini tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu yang telah mendidik dan memberikan dorongan dan arahan sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tesis ini.
8. Seluruh Staf, Karyawan/ti Tata Usaha Pasca Sarjana Universitas Islam Riau dan Perpustakaan Universitas Riau yang telah membantu

peneliti menyelesaikan administrasi mengenai surat menyurat dan keperluan peneliti yang berhubungan dengan penyelesaian Tesis ini.

9. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hilir beserta seluruh jajaran, yang telah menerima peneliti dengan tangan terbuka dan ramah tamah serta memberikan data dan informasi kepada peneliti dengan optimal.

Semoga semua dukungan, bantuan dan kebaikan yang telah diberikan kepada peneliti dibalas oleh Allah SWT dengan pahala dan balasan yang lebih baik, *aamiin*.

Akhirnya, hanya kepada Allah SWT peneliti berserah diri seraya berharap semoga Tesis ini akan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan semoga ilmu yang peneliti peroleh ini dapat berguna untuk pengembangan ilmu pengetahuan dan dapat menambah khasanah cakrawala pemikiran bagi para pembaca.

Wabillaitaufik wal hidayah, wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pekanbaru, 28 Juli 2020

Peneliti

Herman

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	16
1.3 Tujuan Penelitian.....	17
1.4 Manfaat Penelitian.....	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1 Tinjauan Pustaka.....	19
2.1.1 Konsep Administrasi.....	19
2.1.2 Konsep Organisasi	22
2.1.3 Konsep Manajemen.....	25

2.1.4 Konsep Kebijakan Publik.....	27
2.1.5 Konsep Implementasi Kebijakan	29
2.1.6 Konsep Sistem Informasi Manajemen (SIM)	39
2.1.7 Konsep Perizinan	41
2.1.8 Sistem Informasi Manajemen Perizinan Terpadu Indragiri Hilir (SIMPATI).....	48
2.2 Kerangka Pemikiran	59
2.3 Hasil Penelitian Terdahulu	60
2.4 Konsep Operasional.....	63
2.5 Operasionalisasi Variabel.....	69
2.6 Teknik Pengukuran.....	70
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Tipe/Jenis Penelitian	75
3.2 Lokasi Penelitian	76
3.3 Populasi dan Sampel.....	76
3.4 Teknik Penarikan Sampel.....	78
3.5 Jenis dan Sumber Data	79
3.6 Teknik Pengumpulan Data	79
3.7 Teknik Analisis Data	82
3.8 Jadwal Kegiatan Penelitian	84
BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	
4.1 Sejarah Ringkas	86
4.2 Struktur Organisasi	87

4.3 Tugas dan Fungsi Organisasi	91
4.4 Sumber Daya Organisasi	92
4.5 Gambaran Umum Sistem Informasi Manajemen Perizinan Terpadu Indragiri Hilir (SIMPATI)	95
BAB V ANALISIS DATA DAN HASIL PENELITIAN	
5.1 Gambaran Subjek Penelitian / Identitas Responden	100
5.2 Analisis Data dan Hasil Penelitian	102
5.3 Pembahasan	137
BAB VI PENUTUP	
6.1 Kesimpulan	150
6.2 Saran	151
DAFTAR PUSTAKA.....	153
LAMPIRAN	157

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
I.1 Rekapitulasi 32 jenis izin yang diterbitkan melalui SIMPATI pada Tahun 2019.....	10
I.2 Penginputan berkas persyaratan izin melalui SIMPATI berdasarkan jenis izin 3 tahun terakhir.....	13
I.3 OPD yang berkantor di Gedung Inhil Bussines Center.....	15
II.1 Penelitian terdahulu yang Relevan dengan Penelitian Tentang Implementasi Kebijakan Publik Studi Sistem Informasi Manajemen Perizinan Terpadu Indragiri Hilir (SIMPATI) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hilir.....	60
II.2 Operasionalisasi Variabel pada Penelitian Tentang Implementasi Kebijakan Publik Studi Sistem Informasi Manajemen Perizinan Terpadu Indragiri Hilir (SIMPATI) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hilir.....	69
III.1 Populasi Penelitian tentang Implementasi Kebijakan Publik Studi Sistem Informasi Manajemen Perizinan Terpadu Indragiri Hilir (SIMPATI) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hilir.....	77
III.2 Kisi-kisi Kuesioner Penelitian tentang Implementasi Kebijakan Publik Studi Sistem Informasi Manajemen Perizinan Terpadu Indragiri Hilir (SIMPATI) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hilir.....	80
III.3 Kisi-kisi Wawancara Penelitian tentang Implementasi Kebijakan Publik Studi Sistem Informasi Manajemen Perizinan Terpadu Indragiri Hilir (SIMPATI) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hilir (untuk Pelaksana Kebijakan)	81

III.4	Kisi-kisi Wawancara Penelitian tentang Implementasi Kebijakan Publik Studi Sistem Informasi Manajemen Perizinan Terpadu Indragiri Hilir (SIMPATI) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hilir (untuk Kelompok Sasaran)	81
III.5	Kriteria Penilaian dengan Tiga Kategori	83
III.6	Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian Tentang Implementasi Kebijakan Publik Studi Sistem Informasi Manajemen Perizinan Terpadu Indragiri Hilir (SIMPATI) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hilir.....	85
IV.1	Pegawai DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir berdasarkan Status Kepegawaian	92
IV.2	Pegawai DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir berdasarkan Jenis Kelamin	92
IV.3	Pegawai DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir berdasarkan Tingkat Pendidikan	93
IV.4	Pegawai DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir berdasarkan Golongan	93
V.1	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	100
V.2	Identitas Responden Berdasarkan Umur	101
V.3	Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	101
V.4	Identitas Responden Berdasarkan Golongan	102
V.5	Pedoman Konversi Skor ke dalam Tiga Kategori.....	103
V.6	Kategorisasi untuk Implementasi Kebijakan SIMPATI	105
V.7	Kategorisasi untuk Indikator Komunikasi	109
V.8	Kategorisasi untuk Indikator Sumberdaya	118
V.9	Kategorisasi untuk Indikator Disposisi	127
V.10	Kategorisasi untuk Struktur Birokrasi	132

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
II.1 Kerangka Pemikiran dalam Penelitian Tentang Implementasi Kebijakan Publik Studi Sistem Informasi Manajemen Perizinan Terpadu Indragiri Hilir (SIMPATI) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hilir	59
IV.1 Struktur Organisasi DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir	90
IV.2 Pendaftaran Izin melalui SIMPATI	96
IV.3 Tracking System Perizinan pada SIMPATI	97
IV.4 Alur Pengurusan Izin melalui SIMPATI	98
V.1 Pie Chart Distribusi Kecenderungan Implementasi Kebijakan Publik SIMPATI pada DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir	106
V.2 Pie Chart Distribusi Kecenderungan Responden untuk Indikator Komunikasi	109
V.3 Pie Chart Distribusi Kecenderungan Responden untuk Indikator Sumber Daya	119
V.4 Pie Chart Distribusi Kecenderungan Responden untuk Indikator Disposisi	128
V.5 Pie Chart Distribusi Kecenderungan Responden untuk Indikator Struktur Birokrasi	133

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner Penelitian Tentang Implementasi Kebijakan Publik Studi Sistem Informasi Manajemen Perizinan Terpadu Indragiri Hilir (SIMPATI) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hilir	157
2. Daftar Panduan Wawancara Penelitian Tentang Implementasi Kebijakan Publik Studi Sistem Informasi Manajemen Perizinan Terpadu Indragiri Hilir (SIMPATI) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hilir (Untuk Pelaksana Kebijakan)	162
3. Daftar Panduan Wawancara Penelitian Tentang Implementasi Kebijakan Publik Studi Sistem Informasi Manajemen Perizinan Terpadu Indragiri Hilir (SIMPATI) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hilir (Untuk Kelompok Sasaran)	164
4. Tabulasi Data Hasil Penelitian Tentang Implementasi Kebijakan Publik Studi Sistem Informasi Manajemen Perizinan Terpadu Indragiri Hilir (SIMPATI) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hilir	166
5. Output SPSS Data Implementasi SIMPATI	168
6. Output SPSS Data Indikator Komunikasi	169
7. Output SPSS Data Indikator Sumberdaya	170
8. Output SPSS Data Indikator Disposisi	171
9. Output SPSS Data Indikator Struktur Birokrasi	172

10. Hasil Wawancara Penelitian Tentang Implementasi Kebijakan Publik Studi Sistem Informasi Manajemen Perizinan Terpadu Indragiri Hilir (SIMPATI) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hilir (Untuk Pelaksana Kebijakan)	173
11. Hasil Wawancara Penelitian Tentang Implementasi Kebijakan Publik Studi Sistem Informasi Manajemen Perizinan Terpadu Indragiri Hilir (SIMPATI) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hilir (Untuk Kelompok Sasaran)	180
12. Photo Dokumentasi Penelitian Tentang Implementasi Kebijakan Publik Studi Sistem Informasi Manajemen Perizinan Terpadu Indragiri Hilir (SIMPATI) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hilir.....	187
13. Surat-surat Penelitian Tentang Implementasi Kebijakan Publik Studi Sistem Informasi Manajemen Perizinan Terpadu Indragiri Hilir (SIMPATI) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hilir.....	191
14. Regulasi Terkait Penelitian Tentang Implementasi Kebijakan Publik Studi Sistem Informasi Manajemen Perizinan Terpadu Indragiri Hilir (SIMPATI) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hilir	195

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Salah satu upaya untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik (*Good Governance*) adalah mempercepat proses kerja serta modernisasi administrasi penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat melalui *electronic goverment (e-government)* sebagai salah satu aplikasi dari teknologi informasi (Saggaf; 2018;33). *E-government* dapat diartikan sebagai kumpulan konsep untuk semua tindakan dalam sektor publik (baik di tingkat Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah) yang melibatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam rangka mengoptimalisasi proses pelayanan publik yang efisien, transparan dan efektif (Kurniawan dalam Saggaf;2018;33). Dengan kata lain, *e-government* merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan, di mana melibatkan penggunaan teknologi informasi dengan tujuan untuk memperbaiki mutu pelayanan yang sedang berjalan (Indrajit dalam Saggaf;2018;34).

E-government memiliki tujuan yang sangat penting untuk memangkas jalur birokrasi yang ada dan mempercepat proses reformasi birokrasi. Oleh sebab itu, seiring dengan perkembangan zaman terlebih dalam memasuki era Revolusi Industri 4.0, Pemerintah terus berupaya melaksanakan *e-goverment* dengan memanfaatkan kemajuan teknologi

informasi untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di segala bidang, tidak terkecuali dalam bidang perizinan.

Perizinan merupakan salah satu bentuk pelaksanaan fungsi pengaturan dan bersifat pengendalian yang dimiliki oleh Pemerintah terhadap kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat. Selain masalah infrastruktur, masalah perizinan usaha juga merupakan aspek yang menentukan bagi kondusifitas iklim usaha di daerah. Masalah pelayanan masyarakat yang diberikan oleh aparat birokrasi pemerintah adalah satu masalah penting bahkan variabel ini seringkali dijadikan alat ukur menilai keberhasilan pelaksanaan tugas-tugas pokok pemerintah. Begitu juga halnya di daerah masalah pelayanan perizinan sudah menjadi program pemerintah yang harus secara terus-menerus ditingkatkan pelaksanaannya (Sutedi;2017;168). Dengan memanfaatkan teknologi informasi terutama internet maka akan muncul sangat banyak pengembangan modus layanan dari pemerintah kepada masyarakat yang memungkinkan peran aktif masyarakat di mana diharapkan masyarakat dapat secara mandiri melakukan registrasi perizinan, memantau proses penyelesaian, melakukan secara langsung untuk setiap perizinan dan layanan publik lainnya.

Pelayanan perizinan tentu saja sangat diperlukan oleh masyarakat khususnya bagi yang akan menjalankan usaha perdagangan, mendirikan bangunan dan penangkaran sarang burung walet, membuka apotek, toko obat, toko alat kesehatan dan tempat praktik, memulai operasional rumah

sakit, menyelenggarakan Puskesmas, memasang reklame, mengelola rumah kost, melakukan usaha bidang perumahan, usaha perkebunan dan usaha industri, membuang air limbah dan lain sebagainya.

Untuk itu, Pemerintah baik di Pusat maupun di Daerah terus melakukan perbaikan dan peningkatan pelayanan publik di bidang perizinan agar semakin mudah, efektif dan efisien dari segi waktu, biaya dan tenaga serta terhindar dari praktik pungutan liar (pungli) dan gratifikasi.

Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Indragiri Hilir, Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang menyelenggarakan pelayanan di bidang perizinan adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Indragiri Hilir. DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir yang terletak di Jalan Hang Tuah No. 04 Tembilahan ini merupakan lembaga yang memiliki peranan dan fungsi strategis di bidang penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu Kabupaten Indragiri Hilir dan dibentuk berdasarkan Peraturan Bupati Indragiri Hilir Nomor 47 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir. Berdasarkan Peraturan Bupati tersebut, DPMTSP merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah serta dipimpin oleh Kepala Dinas yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Pelayanan publik yang dilaksanakan pada DPMPSTSP Kabupaten Indragiri Hilir meliputi (1). Pemberian perizinan / nonperizinan baru; (2). Perubahan perizinan / nonperizinan; (3). Perpanjangan / Herregistrasi / daftar ulang perizinan / nonperizinan; (4). Pemberian duplikat / salinan perizinan / nonperizinan; (5). Legalisasi perizinan / nonperizinan; (6). Penolakan perizinan / nonperizinan; (7). Pengawasan perizinan / nonperizinan; dan (8). Pencabutan perizinan / nonperizinan.

Dalam memberikan pelayanan perizinan, DPMPSTSP Kabupaten Indragiri Hilir saat ini telah melaksanakan pelayanan secara elektronik (*online*) dengan sistem berbasis *Online Single Submission* (OSS) yang bernama Sistem Informasi Manajemen Perizinan Terpadu Indragiri Hilir (SIMPATI).

Sistem Informasi Manajemen Perizinan Terpadu Indragiri Hilir (SIMPATI) merupakan aplikasi yang dibangun untuk melayani perizinan mulai dari loket pelayanan (*Front Office* dan *Back Office*), Kepala Seksi, Tim Teknis, Kepala Bidang, Sekretaris dan Kepala Dinas, serta proses penerbitan/pencetakan sertifikat perizinan. SIMPATI adalah salah satu bentuk pengelolaan data perizinan secara komputerasi mulai dari tahap berkas permohonan masuk sampai dengan penerbitan dokumen/sertifikat perizinan, sehingga proses perizinan menjadi lebih cepat dan transparan.

Adapun dasar hukum implementasi SIMPATI pada DPMPSTSP Kabupaten Indragiri Hilir adalah :

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2007 Tentang Penanaman Modal. Undang-undang ini mengatur tentang beberapa hal seperti Kebijakan Dasar Penanaman Modal, Bidang Usaha, Fasilitas Penanaman Modal, Pengesahan dan Perizinan Perusahaan dan hal-hal lainnya.
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Peraturan Pemerintah ini mengatur mengenai: (a). jenis, pemohon, dan penerbit Perizinan Berusaha; (b). pelaksanaan Perizinan Berusaha; (c). reformasi Perizinan Berusaha sektor; (d). sistem OSS; (e). Lembaga OSS; (f). pendanaan OSS; (g). insentif atau disinsentif pelaksanaan Perizinan Berusaha melalui OSS; (h). penyelesaian permasalahan dan hambatan Perizinan Berusaha melalui OSS; dan (i). sanksi.
3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Peraturan Presiden ini memuat aturan tentang penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) seperti Standar dan Pembinaan PTSP, Perizinan dan Nonperizinan Secara Elektronik, Pembiayaan PTSP dan hal-hal lainnya.
4. Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 Tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha. Dalam Peraturan Presiden ini, terdapat

aturan mengenai hal-hal yang berhubungan dengan Perizinan Berusaha.

5. Peraturan Daerah Kabupaten Indragiri Hilir Nomor 7 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Dalam Peraturan Daerah ini terdapat ketentuan-ketentuan yang berhubungan dengan penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir seperti Ruang Lingkup dan Kewenangan PTSP, Standar dan Pembinaan PTSP, Sumber Daya Manusia dan Pembiayaan PTSP, Kepuasan Masyarakat dan hal-hal lainnya.
6. Peraturan Bupati Indragiri Hilir Nomor 43 Tahun 2018 Tentang Penggunaan Tanda Tangan Elektronik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hilir. Ruang lingkup dari Peraturan Bupati ini adalah (a). Persyaratan Tanda Tangan Elektronik; dan (b). Penggunaan Tanda Tangan Elektronik.
7. Peraturan Bupati Indragiri Hilir Nomor 21 Tahun 2019 Tentang Pendelegasian Wewenang Perizinan dan Nonperizinan. Peraturan Bupati ini mengatur tentang beberapa hal yakni: (a). Pendelegasian wewenang Perizinan dan Nonperizinan; (b). Tugas dan Kewajiban; (c). Pembentukan Tim Teknis, Tim Survey dan Tim Monitoring; dan (d). Maklumat Pelayanan Publik, Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur (SOP).

Agar dasar hukum di atas tersebut sukses diimplementasikan, maka pelaksana kebijakan harus mempertimbangkan beberapa aspek sebagaimana yang termuat dalam Model Implementasi Kebijakan yang dikemukakan oleh George C. Edward III (1980). Menurut Model Implementasi Edward III, ada 4 variabel yang berperan penting dalam pencapaian keberhasilan implementasi kebijakan yakni terdiri dari (1). Komunikasi dengan indikatornya a. Transmisi, b. Kejelasan dan c. Konsistensi; (2). Sumber Daya dengan indikatornya a. Staf, b. Informasi, c. Wewenang dan d. Fasilitas; (3). Disposisi dengan indikatornya a. Pengangkatan Birokrat dan b. Insentif; dan (4). Struktur Birokrasi dengan indikatornya a. Standar Operasional Prosedur (SOP) dan b. Fragmentasi.

Pelaksanaan SIMPATI pada DPMPSTSP Kabupaten Indragiri Hilir melalui proses yang bertahap. Pada tahun 2017 SIMPATI sudah ada, namun belum melayani perizinan secara *online*. Kemudian, pada tahun 2018 pengembangan SIMPATI terus dilakukan dan pada tahun itu pula SIMPATI mulai melayani perizinan secara online tetapi hanya terbatas pada beberapa jenis izin saja dan penandatanganannya juga masih dilakukan secara manual. Selanjutnya pada tahun 2019, seiring dengan peluncuran penandatanganan secara elektronik di Kabupaten Indragiri Hilir, SIMPATI mulai dilaksanakan untuk melayani semua jenis perizinan dalam berbagai sektor. Pelayanan yang diberikan melalui SIMPATI yaitu penerbitan perizinan baru yang meliputi 76 jenis izin sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Bupati Indragiri Hilir Nomor 21 Tahun 2019

Tentang Pendelegasian Wewenang Perizinan dan Nonperizinan, yakni sebagai berikut :

1. Izin Lokasi
2. Izin Lingkungan
3. Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
4. Sertifikat Laik Fungsi (SLF)
5. Izin Usaha Perkebunan (IUP)
6. Izin Usaha Industri(IUI)
7. Izin Perluasan Usaha Industri
8. Izin Usaha Kawasan Industri
9. Izin Usaha Jasa Konstruksi
10. Izin Operasional Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun (Limbah B3) untuk Penghasil
11. Izin Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun (Limbah B3) untuk Usaha Jasa
12. Izin Pembuangan Air Limbah
13. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)
14. Nomor Induk Berusaha (NIB)
15. Surat Tanda Pendaftaran Waralaba (STPW)
16. Tanda Daftar Gudang (TDG)
17. Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP)
18. Izin Pendirian Program atau Satuan Pendidikan
19. Izin Pendirian Satuan Pendidikan Nonformal
20. Izin Operasional Klinik
21. Izin Mendirikan Rumah Sakit
22. Izin Operasional Rumah Sakit
23. Izin Apotek
24. Izin Toko Obat
25. Izin Toko Alat Kesehatan
26. Sertifikat Produksi Usaha Kecil dan Mikro Obat Tradisional
27. Izin Laboratorium Klinik Umum dan Khusus
28. Izin Penyelenggaraan Pengendalian Vektor dan Binatang Pembawa Penyakit
29. Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga (SPP-IRT)
30. Sertifikat Produksi Perusahaan Rumah Tangga (PRT) Alat Kesehatan dan PKRT
31. Izin Koperasi Simpan Pinjam
32. Izin Usaha Mikrodan Kecil (IUMK)
33. Izin Pembukaan Kantor Cabang Koperasi Simpan Pinjam
34. Izin Pembukaan Kantor Cabang Pembantu Koperasi Simpan Pinjam
35. Izin Pembukaan Kantor Kas Koperasi Simpan Pinjam
36. Izin Reklame
37. Izin Penangkaran Sarang Burung Walet

38. Surat Izin Pengambilan Air Permukaan (SIPAP)
39. Izin Optikal
40. Izin Praktik Bidan
41. Izin Penyelenggaraan Radiologi Diagnostik
42. Izin Penyelenggaraan Puskesmas
43. Izin Praktik Ahli Teknologi Laboratorium Medik (SIPATLM)
44. Izin Pelayanan Kesehatan SPA
45. Surat Izin Praktik Dokter
46. Surat Izin Praktik Perawat
47. Surat Izin Praktik Apoteker
48. Surat Izin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian
49. Surat Izin Praktik Perawat Anastesi
50. Surat Izin Praktek Tenaga Gizi
51. Surat Izin Praktik Gigi dan Mulut
52. Surat Izin Praktik Fisioterapis
53. Surat Izin Praktik Elektromedis
54. Surat Izin Praktik Okupasi Terapis
55. Surat Izin Praktik Ortosis Prostetis
56. Surat Izin Praktik Terapis Wicara
57. Surat Izin Praktik Akupuntur Terapis
58. Surat Izin Kerja Radiografer
59. Surat Izin Kerja Perawat
60. Surat Izin Kerja Perawat Anastesi
61. Surat Izin Kerja Refraksionis Optisien
62. Surat Izin Kerja Optometris
63. Surat izin kerja Perkam Medis
64. Surat Izin Kerja Tenaga Gizi
65. Surat Izin Kerja Fisioterapis
66. Surat Izin Kerja Tenaga Sanitarian
67. Surat Izin Kerja Okupasi Terapis
68. Surat Izin Kerja Ortosis Prostetis
69. Surat Izin Kerja Terapis Wicara
70. Surat Izin Tenaga Pengobatan Komplementer - Alternatif
71. Surat Izin Pengobatan Tradisional
72. Izin Tukang Gigi
73. Sertifikat Laik Hygiene Sanitasi
74. Izin Usaha Pembangunan dan Pengusahaan Properti
75. Izin Usaha Bidang Perumahan
76. Izin Pengelolaan Rumah Kost

Berdasarkan data dari DPMPSTSP Kabupaten Indragiri Hilir, jumlah perizinan yang diterbitkan pada OPD tersebut untuk 3 tahun terakhir yaitu: 1611 izin pada tahun 2017, 1164 izin pada tahun 2018 dan 1443 izin pada

tahun 2019. Khusus pada tahun 2019, permohonan izin yang masuk sebanyak 1487 izin namun yang sudah terbit berjumlah 1443 izin, 44 izin belum terbit karena masih dalam proses Tim Teknis (dari OPD lain) sebagaimana yang termuat dalam Tabel I.1 berikut ini.

Tabel I.1 : Rekapitulasi 32 jenis izin yang diterbitkan melalui SIMPATI pada Tahun 2019

No.	Jenis izin	Izin Masuk	Izin Terbit	Izin Belum Terbit	Keterangan Izin Belum Terbit
1	2	3	4	5	6
1	Reklame	8	8		
2	SI Kerja Perawat	228	225	3	Proses Tim Teknis
3	SI Praktik Perawat	26	23	3	Proses Tim Teknis
4	SIP Dokter	159	158	1	Proses Tim Teknis
5	SIPT Gigi dan Mulut	6	6	6	
6	SIP Apoteker	15	15		
7	SIPTT Kefarmasian	27	27		
8	SIP Bidan	261	260	1	Proses Tim Teknis
9	SIP Fisiotrafis	4	4		
10	SIK Tenaga Gizi	23	23		
11	SIK Radiografer	5	5		
12	STIFKT LHS Jasa Boga	11	9	2	Proses Tim Teknis
13	STFT LHS Depot Air Minum	24	17	7	2 Proses di Perizinan
14	IMB	152	141	11	Proses Tim Teknis
15	SIPAP	6	6		
16	SIKRM	2	2		
17	SIP – ATLM	13	13		
18	SIPPA	1	1		
19	SPP – IRT	4	4		
20	IUI	9	9		
21	SIUP	293	293		
22	IUJK	110	110		
23	TDUP	17	17		
24	Izin Lokasi	4	4		
25	Izin Limbah B3	23	21	2	Proses Tim Teknis
26	Izin Operasional Klinik	7	6	1	Proses Tim Teknis
27	Izin Operasional RS	2	1	1	Proses Tim Teknis
28	Izin Apotek	12	12		
29	IZIN IPAL	15	7	8	
30	Izin Lingkungan	8	8		
31	Toko Obat	8	4	4	Proses Tim Teknis
32	TDG	4	4		
	Jumlah Keseluruhan	1487	1443	44	

Sumber : DPMPTSP Kab. Inhil, 2020

Secara keseluruhan izin yang diterbitkan melalui penandatanganan secara elektronik (SIMPATI) sampai dengan akhir tahun 2019 berjumlah 1597 izin, yang terdiri dari 154 izin pada tahun 2018 dan 1443 izin pada tahun 2019.

Dengan menggunakan SIMPATI, masyarakat khususnya pemohon izin bisa mengurus izin lebih mudah, tanpa harus sering datang ke kantor DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir. Hal ini tentu bisa menghemat waktu dan biaya, apalagi Kabupaten Indragiri Hilir merupakan daerah yang memiliki wilayah luas, dengan kondisi geografis yang relatif sulit dan akses transportasi relatif kurang memadai. Selain itu, melalui SIMPATI pemohon izin juga bisa mengetahui perkembangan izin yang mereka urus, kapan saja dan dimana saja tanpa harus menanyakannya secara langsung kepada petugas di loket pelayanan DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir. Dengan adanya SIMPATI, diharapkan pengurusan izin jadi lebih cepat, efektif, efisien, transparan dan terhindar dari pungutan liar (pungli).

Sebagaimana pelayanan publik pada umumnya, pelayanan melalui SIMPATI juga memiliki SOP tertentu. Secara ringkas SOP pelayanan perizinan melalui SIMPATI dapat dijabarkan sebagai berikut :

1. Pemohon izin melakukan pendaftaran melalui SIMPATI pada *website* <http://simpatidpmtsp.inhilkab.go.id>.
2. Pemohon izin melengkapi berkas persyaratan sesuai dengan jenis izin yang diajukan.

3. Permohonan izin diproses. Selama izin sedang diproses, pemohon izin bisa memantau perkembangannya melalui SIMPATI dengan menggunakan fitur *Tracking System*. Jangka waktu penyelesaian izin dan biayanya tergantung jenis izin yang diajukan.
4. Apabila persyaratan lengkap dan tidak ada masalah, permohonan izin disetujui.
5. Izin diterbitkan dan diserahkan kepada pemohon izin.

SOP diatas merupakan SOP secara umum, adapun secara khusus tergantung dengan jenis izin yang diajukan.

Di balik berbagai kemudahan yang diberikan, penerapan SIMPATI pada DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir masih memiliki beberapa permasalahan yakni :

1. Berdasarkan keterangan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Indragiri Hilir, relatif masih banyak pemohon izin yang belum bisa menyampaikan berkas persyaratan secara mandiri (*online*) melalui Sistem Informasi Manajemen Perizinan Terpadu Indragiri Hilir (SIMPATI) dan lebih memilih mengantarkannya ke kantor DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir untuk dipandu atau dibantu penginputannya oleh petugas. Sedangkan menurut aturan yang berlaku yakni Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, seluruh pelayanan perizinan wajib dilakukan secara elektronik atau *online* termasuk dalam penyampaian

berkas persyaratan izin. Untuk mengetahui perbandingan antara penginputan berkas persyaratan izin yang diinput sendiri oleh pemohon izin dengan yang dibantu oleh petugas, khusus untuk 3 jenis izin yang dominan 3 tahun terakhir dapat dilihat dari Tabel I.2 berikut.

Tabel I.2 : Penginputan Berkas Persyaratan Izin melalui SIMPATI berdasarkan jenis izin 3 tahun terakhir

No.	Jenis izin	Permohonan yang masuk	Input Data Persyaratan Izin ke Sistem			
			Mandiri	Persentase	Dibantu Petugas	Persentase
1	2	3	4	5	6	7
Tahun 2017						
1.	Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	113	0	0 %	113	100 %
2.	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)	280	0	0 %	280	100%
3.	Surat Izin Praktik Bidan (SIPB)	112	0	0 %	112	100%
	Jumlah	505	0	0 %	505	100 %
Tahun 2018						
1.	Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	91	0	0 %	91	100%
2.	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)	154	0	0 %	154	100%
3.	Surat Izin Praktik Bidan (SIPB)	397	0	0 %	397	100%
	Jumlah	642	0	0 %	642	100 %
Tahun 2019						
1	Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	141	1	0.7 %	141	99.3 %
2	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)	293	0	0 %	293	100 %
3	Surat Izin Praktik Bidan (SIPB)	260	0	0 %	260	100 %
	Jumlah	694	1	0.14 %	693	99.86 %

Sumber : DPMPTSP Kab. Inhil, 2020 (telah diolah kembali)

Dengan memperhatikan fenomena tersebut dan jika dikaitkan dengan Model Implementasi Edward III, maka peneliti menemukan masalahnya terdapat pada indikator Komunikasi dan Struktur Birokrasi. Menurut model implementasi Edward III, setiap kebijakan akan dapat dilaksanakan dengan baik jika ada sosialisasi yang efektif antara pelaksana kebijakan dengan para kelompok sasaran serta didukung dengan pelaksanaannya yang sesuai dengan SOP.

2. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti, DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir belum memiliki pegawai tetap di bidang IT untuk menangani Sistem Informasi Manajemen Perizinan Terpadu Indragiri Hilir (SIMPATI). Sedangkan menurut regulasi yang berlaku, yakni Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 16 Tahun 2008 Tentang Petunjuk Teknis Penilaian Angka Kredit Pranata Komputer, sistem informasi berbasis komputer pada instansi pemerintah ditangani oleh seorang Pejabat Fungsional Tertentu yaitu Pranata Komputer dengan pendidikan minimal S1 di bidang komputer.

Setelah melihat fenomena tersebut dan mengaitkannya dengan Model Implementasi Edward III, maka peneliti menemukan masalahnya ada pada indikator Sumber Daya tepatnya pada sub indikator Staf atau pelaksana kebijakan. Menurut Model Edward III, Staf adalah sumber daya utama yang sangat menentukan keberhasilan pelaksanaan kebijakan. Sering terjadi kegagalan dalam pelaksanaan kebijakan

salah satunya disebagikan oleh karena staf yang tidak mencukupi, memadai, atau tidak kompeten di bidangnya.

3. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Indragiri Hilir belum memiliki gedung tersendiri, saat ini masih tergabung dengan Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabupaten Indragiri Hilir dalam gedung Inhil Bussines Center. DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir dengan jumlah pegawainya 71 orang menempati bagian gedung dengan luas \pm 50x50 Meter.

Tabel I.3 OPD yang berkantor di Gedung Inhil Bussines Center

No.	Nama Organisasi Perangkat Daerah	Alamat
1.	Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kab. Inhil	Jalan Hang Tuah No. 04 Tembilahan
2.	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Inhil	Jalan Hang Tuah No. 04 Tembilahan

Sumber : DPMPTSP Kab. Inhil, 2020

Sementara menurut Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu serta Peraturan Daerah Kabupaten Indragiri Hilir Nomor 7 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dinyatakan bahwa Pelayanan Terpadu Satu Pintu di daerah dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dan ruang lingkupnya adalah seluruh pelayanan Perizinan dan Nonperizinan. Berdasarkan isi dari regulasi

tersebut, DPMPTSP harus memiliki sarana dan prasarana yang mendukung penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Dengan melihat fenomena tersebut dan menghubungkannya dengan Model Implementasi Kebijakan Edward III, maka peneliti menemukan masalahnya ada pada indikator Sumber Daya tepatnya pada sub indikator Fasilitas (sarana dan prasarana). Menurut Model Edward III, fasilitas fisik juga merupakan faktor penting dalam pelaksanaan kebijakan. Implementor mungkin memiliki staf yang mencukupi, mengerti apa yang harus dilakukannya, dan memiliki wewenang untuk melaksanakan tugasnya, tetapi tanpa adanya fasilitas pendukung maka pelaksanaan kebijakan tersebut tidak akan berhasil.

Dengan didasari latar belakang sebagaimana yang diuraikan di atas maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Implementasi Kebijakan Publik Studi Sistem Informasi Manajemen Perizinan Terpadu Indragiri Hilir (SIMPATI) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hilir”**.

1.2 Rumusan Masalah

Dalam penelitian ini, fokusnya dibatasi hanya untuk 3 jenis izin yang dominan yakni Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) dan Surat Izin Praktik Bidan (SIPB). Oleh karena itu, rumusan masalah yang akan diteliti pada penelitian ini adalah “Bagaimana Implementasi Kebijakan Publik Sistem Informasi Manajemen Perizinan

Terpadu Indragiri Hilir (SIMPATI) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hilir khususnya untuk Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) dan Surat Izin Praktik Bidan (SIPB)?”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini memiliki tujuan yaitu untuk mengetahui dan menganalisis implementasi kebijakan publik Sistem Informasi Manajemen Perizinan Terpadu Indragiri Hilir (SIMPATI) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hilir khususnya untuk Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) dan Surat Izin Praktik Bidan (SIPB)?

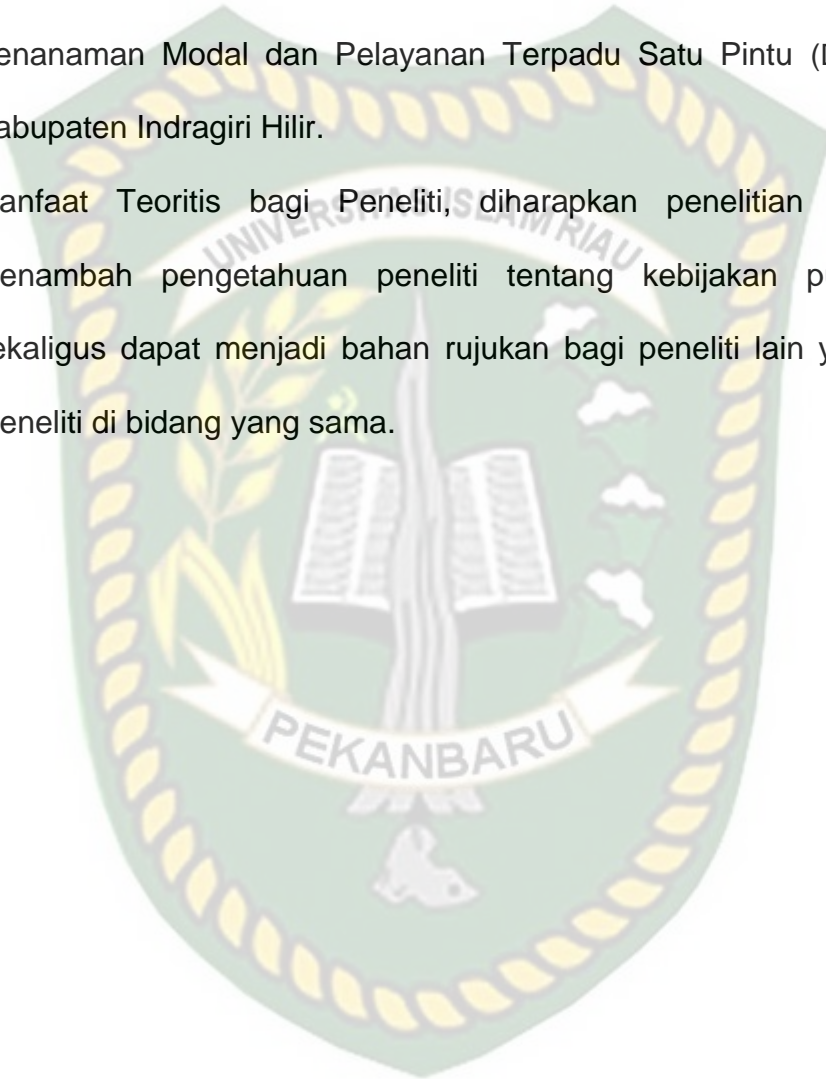
1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Akademis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan Ilmu Administrasi Publik terutama mengenai kebijakan publik dalam bentuk pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen.
2. Manfaat Praktis bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hilir, hasil penelitian ini

diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan yang konstruktif terhadap pelaksanaan kebijakan publik Sistem Informasi Manajemen Perizinan Terpadu Indragiri Hilir (SIMPATI) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Indragiri Hilir.

3. Manfaat Teoritis bagi Peneliti, diharapkan penelitian ini dapat menambah pengetahuan peneliti tentang kebijakan publik dan sekaligus dapat menjadi bahan rujukan bagi peneliti lain yang akan meneliti di bidang yang sama.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Konsep Administrasi

Secara etimologis, kata administrasi berasal dari bahasa Belanda, *administratie* yang artinya semua aktivitas tata usaha kantor yang termasuk penulisan, pengetikan, komputerisasi, korespondensi, kearsipan dan agenda. Selain itu, kata administrasi lainnya juga berasal dari bahasa Yunani, *Ad ministrare* yang mana *Ad* berarti 'pada' dan *ministrare* berarti 'melayani', dengan demikian kata administrasi memiliki arti memberikan pelayanan (Andriansyah; 2015;4).

Pengertian administrasi menurut Andriansyah (2015;4) terbagi menjadi dua macam yakni administrasi dalam arti sempit dan administrasi dalam arti luas. Administrasi dalam arti sempit menurutnya merupakan kegiatan teknis ketatausahaan seperti pencatatan, korespodensi, pembukuan ringan, pengetikan, agenda dan lain-lain. Sedangkan, administrasi dalam arti luas adalah seluruh proses kerjasama antara dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan melalui penggunaan sarana dan prasarana tertentu secara efisien dan efektif.

Sementara itu, administrasi oleh Herbert A. Simon dalam Syamsudin (2006;9) didefinisikan sebagai kegiatan yang dilakukan dengan kerjasama kelompok guna mencapai tujuan bersama. Senada

dengan itu, menurut S. P. Siagian (2004) seperti dikutip Syamsudin (2006;9), administrasi sebagai seluruh proses kerja sama di mana dua orang atau lebih mencapai tujuan yang telah ditentukan berdasarkan rasionalitas tertentu. Hal serupa juga diungkapkan oleh The Liang Gie seperti dikutip Syamsudin (2006;9), yang berpendapat bahwa administrasi adalah serangkaian kegiatan yang dilaksanakan oleh sekelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu melalui kerjasama.

Pendapat yang sedikit berbeda disampaikan oleh Leonard D. White dalam Inu Kencana Syafiiie dkk. (2006;13) yang menyatakan bahwa administrasi merupakan suatu proses yang biasanya terdapat pada usaha dalam skala besar ataupun kecil yang dilakukan kelompok seperti pemerintah, swasta, sipil ataupun militer. Selain itu, Robert D. Calkins seperti dikutip Andriansyah (2015;7) menyebutkan administrasi adalah gabungan dari pengambilan keputusan dengan pelaksanaannya agar tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai. Selanjutnya, Dwight Waldo (1971) seperti dikutip Pasolong (2013;8) juga menganggap administrasi sebagai suatu kerja sama yang sangat rasional.

Berdasarkan beberapa pengertian yang diungkapkan oleh para ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa sesuatu bisa dikatakan administrasi apabila terdapat kelompok yang terdiri dari dua orang atau lebih yang memiliki kerjasama, kegiatan / proses / usaha, bimbingan, kepemimpinan dan pengawasan, serta tujuan yang ingin dicapai. Administrasi terus mengalami perkembangan dan kini dapat dibedakan

menjadi dua golongan yakni 1) Administrasi Publik yang berhubungan dengan kegiatan-kegiatan di bidang kenegaraan, dan 2) Administrasi Bisnis yang terkait dengan kegiatan-kegiatan di bidang swasta / niaga (Hamim & Adnan; 2005;10).

Menurut Chandler dan Plano dalam Pasolong (2013;7) administrasi publik adalah proses mengorganisir dan mengoordinasikan sumber daya dan personel publik untuk merumuskan, melaksanakan, dan mengelola keputusan kebijakan publik.

Dwight Waldo (1971) seperti dikutip Pasolong (2013;8) juga berpendapat bahwa administrasi publik adalah manajemen dan organisasi personel dan peralatan yang digunakan untuk mencapai tujuan pemerintah. Begitu pula dengan Nicholas Henry dalam Pasolong (2013;19) yang mendefinisikan administrasi publik sebagai kombinasi kompleks antara teori dan praktik yang bertujuan untuk meningkatkan pemahaman tentang pemerintah dan masyarakat yang diperintah, serta mendorong kebijakan publik untuk merespons lebih cepat kebutuhan sosial. Selanjutnya, menurut Jhon M. Pfiffner dan Robert V. Presthus (1960) sebagaimana dikutip Pasolong (2013;7) administrasi publik adalah termasuk implementasi kebijakan pemerintah yang ditentukan oleh badan perwakilan politik; koordinasi upaya individu dan kelompok untuk menerapkan kebijakan pemerintah, termasuk pekerjaan sehari-hari pemerintah; serta proses terkait dengan implementasi kebijakan pemerintah. Dari perspektif fungsi pemerintah, pentingnya administrasi

publik berkaitan dengan berbagai upaya dan tindakan pemerintah. Ruang lingkup administrasi publik menurut Nicholas Henry (1995) seperti dikutip Pasolong (2013;8), dapat dilihat dari topik yang dibahas di samping perkembangan ilmu administrasi publik itu sendiri, di antaranya yaitu Organisasi publik, Manajemen publik dan Implementasi Kebijakan Publik.

Dari beberapa pendapat mengenai definisi administrasi publik di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa administrasi publik adalah kerjasama dari sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan untuk memenuhi kebutuhan publik secara efektif dan efisien, yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dalam suatu negara atau daerah, yang mana seluruh proses kegiatannya dapat berupa pelayanan yang adil, seluas-luasnya dan sebaik-baiknya pada seluruh masyarakat.

2.1.2 Konsep Organisasi

Kata organisasi berasal dari *organon* (Yunani) dan *organum* (Latin) yang memiliki arti alat, bagian, anggota atau badan. Dengan demikian, organisasi adalah sarana, alat, wadah atau wahana, kegiatan orang-orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan (Hamim & Adnan; 2005;13).

Daft dalam Budihardjo (2011;4) mendefinisikan organisasi sebagai sekelompok orang (entitas sosial) yang memiliki tujuan dan sengaja dirancang untuk kegiatan yang terkoordinasi secara sistematis dan terbuka dan terkait dengan lingkungan eksternal.

Hal senada juga diungkapkan oleh Robbins dalam Budiharjo (2011;14) yang menyatakan bahwa organisasi sebagai himpunan entitas sosial yang terkoordinasi secara sadar dalam batas-batas yang relatif jelas dan bersama-sama pada waktu tertentu dan terus-menerus berusaha untuk mencapai tujuan. Semua organisasi memiliki visi, misi, dan tujuan yang ingin dicapai; tujuan-tujuan ini umumnya dikenal sebagai efektivitas organisasi. Untuk mendorong pencapaian, tujuan organisasi harus dapat diukur. Setiap organisasi memiliki tujuan yang berbeda.

Di samping itu, organisasi menurut Rosenweg dikutip oleh Budiharjo (2011;15), dapat dilihat sebagai : (1) Sistem sosial, yaitu orang-orang dalam kelompok, (2) Integritas atau kesatuan dari kegiatan-kegiatan orang yang bekerja sama, dan (3) Orang-orang yang berpedoman atau berorientasi pada tujuan bersama.

Selanjutnya, Kochler dalam Muhammad (2004;23) berpendapat bahwa organisasi adalah sistem hubungan terstruktur yang dapat mengoordinasikan upaya sekelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu. Tidak jauh berbeda dengan pendapat Wright dalam Muhammad (2004;24) yang menyatakan bahwa organisasi adalah sistem terbuka dari kegiatan yang dikoordinasikan oleh sekumpulan orang guna mencapai tujuan bersama.

Definisi yang lain juga disampaikan oleh Schein (1982) seperti dikutip Muhammad (2004;23), yang mengatakan bahwa organisasi adalah koordinasi yang rasional terhadap aktivitas banyak orang untuk mencapai

tujuan bersama melalui pembagian kerja dan fungsi melalui hierarki kekuasaan dan tanggung jawab. Selain itu, Schein juga mengatakan bahwa organisasi memiliki sifat khas tertentu yakni memiliki struktur, tujuan, terhubung satu bagian dengan bagian lain, dan bergantung pada komunikasi interpersonal untuk mengoordinasikan kegiatan dalam organisasi. Ketergantungan satu bagian pada bagian lain menunjukkan bahwa organisasi yang dimaksudkan Schein adalah sebuah sistem. Suatu organisasi dikatakan sebagai suatu sistem karena terdiri dari subsistem atau bagian yang terkait dan saling tergantung dalam melaksanakan kegiatan sesuai dengan jenis organisasi. Jika suatu bagian terganggu, bagian lain akan terpengaruh juga. Untuk alasan ini, setiap organisasi harus berkoordinasi sehingga setiap bagiannya berfungsi dengan baik dan tidak berbenturan dengan bagian lain. Tanpa koordinasi, organisasi akan sulit berfungsi dengan baik.

Berdasarkan definisi yang disampaikan oleh para ahli, maka dapat disimpulkan bahwa organisasi dapat dilihat dari dua aspek: (1) Organisasi adalah wadah statis untuk melakukan kegiatan administrasi dan manajemen, dan (2) Organisasi adalah proses yang dinamis, serangkaian struktur hierarkis antara orang-orang yang memiliki ikatan formal dan mencapai tujuan.

2.1.3 Konsep Manajemen

Secara historis, akar kata manajemen diperkirakan berasal dari *'maneggiare'* (Italia) yang berarti mengendalikan. Beberapa pakar manajemen juga mengutip istilah manajemen ini dari *'ménagement'* (Perancis) yang berarti seni melaksanakan dan mengatur. Namun sebagian yang lain percaya bahwa bahasa Prancis tentang manajemen tersebut diambil dari bahasa Inggris menjadi *'management'*. Dari sinilah, selanjutnya istilah manajemen merujuk kepada *'to manage'* dalam bahasa Inggris yang memiliki arti mengatur, mengurus atau mengelola (Sulastrri; 2014;10).

Banyak pendapat dari para ahli terkait definisi manajemen. Follet dalam Indartono (2016;1) mendefinisikan manajemen sebagai seni menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain. Definisi ini berarti bahwa manajer bertanggung jawab untuk mengelola dan membimbing orang lain untuk mencapai tujuan organisasi. Selain itu, Griffin dalam Indartono (2016;1) juga mengemukakan bahwa definisi manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, koordinasi dan pengendalian sumber daya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Menurutnya, efektif berarti bahwa tujuan dapat dicapai sesuai dengan rencana, dan efisien berarti bahwa tugas yang ada dapat dilakukan dengan benar dan terorganisir sesuai dengan waktu yang ditentukan. Sementara itu, G.R. Terry dalam Nurman (2017;2) berpendapat bahwa manajemen adalah proses atau kerangka kerja yang melibatkan bimbingan atau pengarahan

sekelompok orang untuk mencapai tujuan organisasi atau tujuan yang nyata.

Pendapat lainnya juga disampaikan oleh Stoner dalam Indriyo Gitosudarmo (1996) seperti dikutip Nurman (2017;3) yang menyatakan bahwa manajemen adalah sebuah proses yang dilakukan dalam upaya merencanakan, mengatur, memimpin dan mengendalikan sehingga anggota organisasi dapat menggunakan / memanfaatkan semua sumber daya organisasi, seperti tenaga kerja, uang, peralatan, mesin, metode dan pasar, dan informasi yang juga dikenal sebagai sumber daya organisasi, untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Selanjutnya, banyak ahli yang merumuskan fungsi manajemen di antaranya yaitu George R. Tery dalam Nurman (2017;3) dengan singkatan POAC, yaitu *Planning* (Perencanaan), *Organizing* (Pengorganisasian), *Actuating* (Penggerakan), *Controlling* (Pengendalian dan Pengawasan). Sebelum George R. Tery, fungsi manajemen juga pernah dikemukakan oleh ahli-ahli lainnya seperti Henry Fayol (1916) seperti dikutip Indartono (2016;3) fungsi manajemen meliputi Perencanaan, Pengorganisasian, Pengendalian dan Koordinasi, serta Gulick dan Urwick (1937) seperti dikutip Indartono (2016;3) fungsi manajemen terdiri dari Perencanaan, Pengorganisasian, Staffing, Pengarahan, Koordinasi, Pelaporan dan Penganggaran.

Dari beberapa definisi dan penjelasan di atas dapat dipahami bahwa manajemen diperlukan untuk menggerakkan, mengarahkan,

membina, mengoordinasikan, mengendalikan dan membimbing serta memberi petunjuk sehingga semua sumber daya potensial organisasi dapat digunakan secara efektif, efisien, dan rasional dan produktif, dalam mengembangkan organisasi dan mencapai tujuan yang ditetapkan.

2.1.4 Konsep Kebijakan Publik

Kebijakan publik menurut Thomas R. Dye dalam Nugroho (2004;9) adalah pilihan pemerintah untuk melakukan ataupun tidak melakukan sesuatu. Menurutnya, jika pemerintah memilih untuk melakukan sesuatu, itu harus memiliki tujuan. Kebijakan publik harus mencakup semua tindakan pemerintah, jadi hal ini bukan sekedar pernyataan keinginan pemerintah atau pejabat pemerintah. Sejalan dengan itu, Shfritz & Russel (1997) dalam Pasolong (2013;39) juga mendefinisikan secara sederhana kebijakan publik dengan menyebutnya “apa yang pemerintah putuskan untuk lakukan atau tidak lakukan”.

Di samping pendapat tersebut, juga terdapat beberapa pendapat lainnya dari para ahli terkait pengertian kebijakan publik, misalnya Chandler dan Plano (1988) seperti dikutip Pasolong (2013;38-39) yang menyatakan bahwa kebijakan publik adalah penggunaan strategis sumber daya yang tersedia untuk menyelesaikan masalah publik atau pemerintah.

Sementara itu, William N. Dunn (1994) seperti dikutip Pasolong (2013;39) juga mengungkapkan bahwa kebijakan publik adalah serangkaian pilihan yang saling terkait yang dibuat oleh lembaga

pemerintah atau pejabat di bidang yang berkaitan dengan tugas-tugas pemerintah, seperti keamanan, energi, kesehatan, pendidikan, kesejahteraan masyarakat, kejahatan, perkotaan, dan lain sebagainya. Selanjutnya, menurut Pasolong (2013;38) kebijakan publik merupakan hasil analisis mendalam dari berbagai alternatif, yang dapat mengarah pada keputusan tentang alternatif terbaik. Menurutnya, secara umum, kebijakan dapat dibagi menjadi empat bentuk, yaitu: (1) peraturan, yaitu mengatur perilaku masyarakat, (2) redistribusi, yaitu mendistribusikan kembali kekayaan yang ada, atau mengambil kekayaan dari orang kaya kemudian memberikannya kepada orang miskin, (3) distribusi, yaitu alokasi atau penggunaan sumber daya tertentu secara setara, dan (4) konstituen yang bertujuan melindungi negara. Selain itu, menurutnya, proses kebijakan publik terdiri dari analisis kebijakan, persetujuan kebijakan, implementasi kebijakan, dan evaluasi kebijakan.

Berdasarkan pendapat yang disampaikan oleh para ahli mengenai kebijakan publik di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kebijakan publik merupakan tindakan-tindakan yang dilakukan oleh pemerintah untuk menyelesaikan suatu masalah dan memiliki alternatif untuk dilaksanakan atau tidak dilaksanakan oleh pemerintah demi kepentingan publik. Dengan demikian, suatu kebijakan publik idealnya dilaksanakan dalam bentuk riil, bukan sekedar dinyatakan, dan kebijakan publik itu dilaksanakan atau pun tidak dilaksanakan karena didasarkan pada kepentingan publik itu sendiri.

2.1.5 Konsep Implementasi Kebijakan

2.1.5.1 Pengertian Implementasi

Dari sudut pandang etimologis, implementasi memiliki arti yang sama dengan pelaksanaan. Ada banyak pendapat dari para ahli mengenai definisi implementasi atau pelaksanaan tersebut. Hinggis (1985) seperti dikutip Pasolong (2013;57) mendefinisikan implementasi sebagai serangkaian kegiatan di mana sumber daya manusia menggunakan sumber daya lain untuk mencapai tujuan strategi. Kegiatan tersebut menyentuh semua jajaran manajemen, mulai dari manajemen tingkat atas (*top management*), manajemen tingkat menengah (*middle management*), sampai kepada manajemen tingkat bawah (*low management*) bahkan staf terendah sekalipun. Di samping itu, menurut J. Salusu dalam Yunus (2014;112) implementasi adalah seperangkat kegiatan yang dilakukan menyusul satu keputusan dan sebagai operasionalisasi dari berbagai aktivitas guna mencapai suatu sasaran tertentu.

Pendapat lain tentang pengertian implementasi dikemukakan oleh Nugroho (2004;158), menurutnya pada prinsipnya implementasi suatu kebijakan merupakan cara bagi suatu kebijakan untuk mencapai tujuannya. Pemahaman ini sangat sederhana, karena implementasi pada dasarnya dilakukan adalah untuk mencapai tujuan. Lebih lanjut Nugroho menunjukkan bahwa sebenarnya ada dua jenis implementasi kebijakan, yaitu kebijakan yang dapat diimplementasikan secara langsung melalui program dan kebijakan yang harus menunggu peraturan pelaksanaannya

diundangkan terlebih dahulu. Dengan berdasarkan pendapat para ahli tentang pengertian implementasi di atas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa implementasi adalah serangkaian kegiatan dan tindakan yang dilakukan oleh semua pihak dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan organisasi. Dengan demikian, implementasi suatu kebijakan mencakup elemen-elemen berikut: (1) Proses, yang merupakan rangkaian kegiatan atau tindakan khusus yang diambil untuk mencapai tujuan; (2) Tujuan, yang ingin dicapai melalui kegiatan yang dilakukan, dan (3) Hasil/dampaknya, berupa manfaat nyata yang didapatkan kelompok sasaran.

2.1.5.2 Model-Model Implementasi

Setiap kebijakan publik memerlukan model implementasi kebijakan yang berbeda (Nugroho, 2004;160). Untuk memahami esensi dari implementasi kebijakan, berikut adalah beberapa model implementasi kebijakan yang dijelaskan oleh para ahli dan pengamat kebijakan publik yang dikutip oleh Kadji (2015;53-63), yaitu:

1. Model Van Meter dan Van Horn

Model ini adalah model yang paling klasik yang diperkenalkan oleh Donald Van Meter dan Carl Van Horn (1975) yang menegaskan bahwa Implementasi kebijakan berjalan secara linier dari kebijakan publik, implementor, dan kinerja kebijakan publik (Kadji;2015;54). Berdasarkan model ini, beberapa variabel yang mempengaruhi proses kebijakan publik adalah:

- 1). Aktivitas implementasi dan komunikasi antar organisasi,
- 2). Karakteristik dan agen pelaksana/implementor,
- 3). Kondisi ekonomi, sosial dan politik, dan
- 4). Kecenderungan (*disposition*) dari pelaksana/implementor

2. Model Mazmanian dan Sabatier

Model ini dikemukakan oleh Danial Mazmanian dan Paul A. Sabatier (1983) yang menegaskan bahwa Implementasi kebijakan adalah upaya melaksanakan keputusan kebijakan (Kadji;2015;56). Mazmanian dan Paul A. Sabatier, mengklasifikasikan proses implementasi kebijakan ke dalam tiga variabel, yakni:

- 1). Variabel Independen; mudah tidaknya masalah dikendalikan berkenaan dengan indikator masalah teori dan teknis pelaksanaan, keragaman obyek, dan perubahan yang dikehendaki.
- 2). Variabel Intervening; kemampuan kebijakan untuk menstrukturkan proses implementasi dengan indikator kejelasan dan konsistensi tujuan, dipergunakannya teori kausal, ketepatan alokasi sumber daya dan dana, keterpaduan hierarkis lembaga pelaksana, aturan dan lembaga pelaksana, dan perekrutan implementor kebijakan serta keterbukaan kepada pihak luar; dan variabel di luar kebijakan dengan indikator kondisi sosio-ekonomi dan teknologi, dukungan publik, sikap dari konstituen, dukungan pejabat lebih tinggi serta komitmen dan kualitas kepemimpinan dan pejabat pelaksana.

3). Variabel Dependen; tahapan dalam proses implementasi dengan lima tahapan, yaitu (1) pemahaman dari lembaga/badan pelaksana dalam bentuk disusunnya kebijakan pelaksana, (2) kepatuhan obyek, (3) hasil nyata, (4) penerimaan atas hasil nyata, dan akhirnya mengarah kepada (5) revisi atas kebijakan yang dibuat dan dilaksanakan tersebut ataupun keseluruhan kebijakan yang bersifat mendasar.

3. Model Hoogwood & Gun

Model ini dicetuskan oleh Brian W. Hoogwood & Lewis A. Gun (1978) seperti dikutip Kadji (2015;58) yang menegaskan bahwa untuk melakukan implementasi kebijakan diperlukan beberapa syarat di antaranya yaitu:

- 1). Untuk melaksanakannya tersedia cukup waktu dan sumberdaya yang memadai,
- 2). Pemahaman yang mendalam dan kesepakatan terhadap tujuan,
- 3). Tugas-tugas telah dirinci dan ditempatkan dalam urutan yang benar,
- 4). Komunikasi dan koordinasi yang sempurna.

4. Model Grindle

Model ini diungkapkan oleh Merilee S. Grindle (1980), yang menegaskan bahwa keberhasilan proses implementasi kebijakan sampai kepada tercapainya hasil, tergantung kepada kegiatan program yang telah dirancang dan pembiaayaan cukup, selain

dipengaruhi oleh isi kebijakan dan konteks implementasi (Kadji;2015;59). Isi kebijakan yang dimaksud meliputi:

- 1). Kepentingan yang terpengaruhi oleh kebijakan,
- 2). Jenis manfaat yang akan dihasilkan,
- 3). Derajat perubahan yang diinginkan,
- 4). Kedudukan pembuat kebijakan,
- 5). Pelaksana program, dan
- 6). Sumber daya yang dikerahkan.

Sementara itu konteks implementasinya adalah:

- 1). Kekuasaan,
- 2). Kepentingan strategi aktor yang terlibat,
- 3). Karakteristik lembaga dan penguasa, dan
- 4). Kepatuhan dan daya tanggap pelaksana

5. Model Elmore, Lipsky, Hjem & O'Porter

Model yang ditawarkan oleh Richard Elmore (1979), Michael Lipsky (1971), dan Benny Hjern & David O'Porter (1981) seperti dikutip Kadji (2015;61) menegaskan bahwa Model ini di mulai dari mengidentifikasi jaringan aktor yang terlibat di dalam proses pelayanan dan menanyakan kepada mereka tujuan, strategi, aktivitas, dan kontak-kontak yang mereka miliki. Pada prinsipnya model implementasi ini didasarkan pada tahapan-tahapan, yakni:

- 1). Mengidentifikasi jaringan aktor yang terlibat,

- 2). Jenis kebijakan publik yang mendorong masyarakat untuk mengerjakan sendiri implementasi kebijakannya, atau masih melibatkan pejabat pemerintah di level terbawah,
- 3). Kebijakan yang dibuat sesuai dengan harapan, keinginan publik yang menjadi target, dan
- 4). Prakarsa masyarakat secara langsung atau melalui lembaga swadaya masyarakat.

6. Model George C. Edward III

Model implementasi kebijakan publik yang dikemukakan oleh Edward III (1980) seperti dikutip Agustino (2012;150-153) menunjuk empat variabel yang berperan penting dalam pencapaian keberhasilan implementasi. Empat variabel tersebut adalah Komunikasi, Sumberdaya, Disposisi dan Struktur Birokrasi.

- 1). Komunikasi. Menurut model Edward III, keberhasilan implementasi kebijakan publik sangat ditentukan oleh komunikasi. Ketika para pembuat keputusan sudah tahu apa yang akan mereka lakukan, implementasi yang efektif terjadi. Jika komunikasi berjalan dengan baik, mereka akan memiliki pengetahuan tentang apa yang harus dilakukan, sehingga setiap keputusan kebijakan dan peraturan implementasi harus dikomunikasikan kepada orang-orang yang tepat. Selain itu, kebijakan yang dikomunikasikan juga harus akurat, jelas dan konsisten. Komunikasi sangat diperlukan agar pembuat keputusan dan pelaksana lebih konsisten dalam menerapkan setiap

kebijakan yang akan diterapkan pada masyarakat. Untuk mengukur keberhasilan komunikasi, ada tiga indikator yang digunakan yaitu:

- a. Transmisi. Implementasi kebijakan yang baik dapat dihasilkan dari penyaluran komunikasi yang baik. Kesalahpahaman yang sering terjadi dalam komunikasi antara lain disebabkan karena komunikasi telah melewati berbagai tingkatan birokrasi, sehingga apa yang diharapkan dalam pelaksanaannya tidak terwujud.
 - b. Kejelasan. Informasi yang diterima oleh pelaksana kebijakan harus jelas dan tidak ambigu. Ketidakjelasan pesan kebijakan tidak selalu menghambat implementasi, sampai batas tertentu pelaksana harus fleksibel dalam menerapkan kebijakan. Di sisi lain, hal itu dapat menyesatkan tujuan kebijakan yang ditetapkan.
 - c. Konsistensi. Instruksi yang diberikan selama komunikasi harus konsisten dan jelas (untuk dilaksanakan atau diikuti), karena jika instruksi yang diberikan sering berubah, maka dapat membawa kebingungan bagi pelaksana dalam melaksanakan kebijakan.
- 2). Sumberdaya. Sumber daya adalah faktor atau aspek kedua yang berkontribusi terhadap kesuksesan implementasi kebijakan. Indikator sumber daya terdiri dari beberapa unsur, yaitu:
- a. Staf. Sumber daya utama dalam implementasi kebijakan adalah staf. Implementasi kebijakan sering gagal salah satunya karena disebabkan oleh tidak memadainya atau tidak kompetennya staf di bidangnya. Hanya menambah jumlah staf dan pelaksana

saja tidak cukup, tetapi yang dibutuhkan adalah staf yang memadai sekaligus memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan (kompeten dan mampu) untuk menerapkan kebijakan atau melakukan tugas yang ditetapkan dalam kebijakan.

- b. Informasi. Dalam penerapan kebijakan, ada dua bentuk informasi, yaitu jenis informasi pertama yang terkait dengan bagaimana menerapkan kebijakan, pelaksana harus mengerti apa yang harus dilakukan ketika mereka diberi instruksi. Kedua, informasi tentang data kepatuhan pelaksana terhadap aturan pemerintah yang telah diberlakukan. Pelaksana juga harus tahu apakah orang lain yang terlibat dalam penerapan kebijakan mematuhi hukum.
- c. Wewenang. Secara umum, untuk melaksanakan perintah, wewenang harus formal. Wewenang terletak pada otoritas atau legitimasi pelaku untuk menerapkan kebijakan yang ditentukan secara politis. Ketika wewenang tidak ada, kekuatan pelaksana di mata publik tidak sahkan, sehingga dapat menggagalkan proses implementasi kebijakan. Namun dalam konteks lain, ketika ada wewenang formal, kesalahan sering terjadi dalam menilai efektivitas wewenang. Di satu sisi, implementasi kebijakan membutuhkan efektivitas wewenang; namun di sisi lain, efektivitas akan berkurang ketika wewenang terdistorsi

oleh para pelaksana untuk kepentingan mereka sendiri atau kepentingan kelompok.

- d. Fasilitas. Faktor penting lainnya dalam implementasi kebijakan adalah fasilitas fisik. Meskipun memiliki staf yang memadai, paham dengan kebijakan yang akan dilaksanakan dan memiliki wewenang untuk menjalankan tugasnya, tetapi jika tidak didukung oleh fasilitas berupa sarana dan prasarana maka pelaksanaan kebijakan tersebut tidak akan berhasil.
- 3). Disposisi. Faktor penting ketiga dalam pelaksanaan kebijakan publik adalah disposisi atau sikap pelaksana. Agar pelaksanaan kebijakan dapat berjalan efektif dan tidak bias dalam praktiknya, maka para pelaksana kebijakan harus mengetahui apa yang akan dilaksanakan serta memiliki kemampuan untuk melaksanakannya. Hal-hal penting yang perlu diperhatikan dalam aspek disposisi menurut Edward III, adalah:
- a. Pengangkatan birokrat. Disposisi atau sikap pelaksana akan menyebabkan berbagai masalah bagi implementasi kebijakan jika personil yang tersedia tidak menjalankan kebijakan-kebijakan yang telah ditetapkan. Oleh sebab itu, penunjukan personil pelaksana kebijakan haruslah orang-orang berdedikasi terhadap kebijakan yang telah ditetapkan; terutama kepada kepentingan masyarakat.

- b. Insentif. Edward III seperti dikutip Agustino (2012;152) menyatakan bahwa untuk menangani masalah kecenderungan para pelaksana salah satu cara yang dapat dilakukan adalah melalui insentif. Dengan memanipulasi insentif para pembuat kebijakan bisa memotivasi para pelaksana untuk melaksanakan kebijakan dengan baik.
- 4). Struktur Birokrasi. Menurut Model Edward III, struktu birokrasi adalah faktor keempat yang berpengaruh terhadap kesuksesan implementasi kebijakan publik. Meskipun ada sumberdaya, para pelaksana mengerti dengan tugasnya dan bersedia melaksanakan kebijakan, namun apabila stuktur birokrasi lemah maka ada kemungkinan implementasi kebijakan tersebut tidak akan terealisasi. Kerjasama sangat dibutuhkan dalam kebijakan yang kompleks, jadi jika struktur birokrasi kebijakan tidak kondusif, maka sumberdaya akan jadi tidak efektif dan bisa menghambat pelaksanaan kebijakan. Menurut Edward III seperti dikutip Agustino (2012;153), dua hal yang dapat dilakukan untuk mendorong kinerja struktur birokrasi/ organisasi ke arah yang lebih baik adalah:
- a. Standar Operasional Prosedure (SOP), yaitu suatu hal yang memungkinkan para pegawai atau pelaksana kebijakan untuk melaksanakan kegiatan rutinnnya sesuai standar minimum yang yang ditetapkan serta dibutuhkan masyarakat.

- b. Fragmentasi, yaitu usaha pembagian tanggungjawab kegiatan-kegiatan pegawai di unit kerja yang berbeda.

2.1.6 Konsep Sistem Informasi Manajemen (SIM)

Sistem Informasi Manajemen menurut George M. Scott (2002) seperti dikutip Sutabri (2005;40) merupakan serangkaian subsistem informasi yang komprehensif, terkoordinasi dan terintegrasi secara wajar, dapat mengubah data menjadi informasi melalui serangkaian cara untuk meningkatkan produktivitas sesuai dengan gaya dan sifat manajer, sesuai dengan standar kualitas yang telah ditentukan sebelumnya.

Di samping itu, Sutabri (2005;41) berpendapat bahwa untuk mendukung informasi di semua tingkatan manajemen, maka dalam organisasi dapat diterapkan suatu Sistem Informasi Manajemen (SIM). Menurutnya, penggunaan pengetahuan manajemen dalam SIM adalah peningkatan yang sangat baik. SIM harus dirancang berdasarkan tugas-tugas manajemen, prinsip-prinsip manajemen, metode manajer dan perilaku pribadi, serta struktur organisasi. SIM menurut Sutabri terdiri dari komponen fisik berupa Perangkat Keras (*Hardware*), Perangkat Lunak (*Software*), Basis Data (*Database*), Prosedur dan Personil.

Hal senada juga disampaikan oleh Nafiudin (2019;3) yang menyebutkan bahwa Sistem Informasi Manajemen sebagai sistem yang menjalankan fungsi untuk menyediakan data atau informasi yang bisa mempengaruhi semua operasi komputer. Menurutnya data/informasi yang

disediakan oleh SIM adalah untuk kebutuhan manajerial; semua tingkat manajemen; dan kebutuhan rutin. Sebelum komputer hadir, SIM sudah ada lebih dulu untuk menyediakan informasi bagi manajer atau pembuat keputusan dalam merencanakan dan mengendalikan operasi organisasi. Komputer telah menambahkan beberapa dimensi, di antaranya yaitu kecepatan, akurasi, dan peningkatan volume data, sehingga lebih banyak alternatif dapat dipertimbangkan dalam pengambilan keputusan. Oleh karena itu, tidak dapat dipungkiri bahwa integrasi antara komponen non-komputer dan komputer diperlukan untuk berjalan dalam sistem informasi manajemen yang kompleks.

Sementara tujuan dibentuknya Sistem Informasi Manajemen (SIM) menurut Lukman Ahmad dan Munawir (2018;16) adalah agar organisasi mempunyai informasi yang bermanfaat dalam pengambilan keputusan manajemen, yang terkait dengan keputusan rutin dan keputusan strategis. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa SIM merupakan sebuah sistem yang menyediakan data atau informasi kepada pengelola organisasi khususnya yang berhubungan dengan pelaksanaan tugas-tugas organisasi serta mempunyai beberapa ciri utama yakni:

1. Berjalan melalui tugas-tugas yang sistematis.
2. Bertujuan agar semakin efisien dan hemat biaya.
3. Memberi laporan untuk keperluan pembuatan keputusan.
4. Akses informasi bagi keperluan manajemen semakin mudah.

Dari berbagai pendapat yang disampaikan oleh para ahli, maka dapat disimpulkan bahwa Sistem Informasi Manajemen adalah suatu sistem yang berfungsi untuk mengelola serta mengorganisasikan data dan informasi yang dapat digunakan untuk menunjang pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi.

2.1.7 Konsep Perizinan

2.1.7.1 Pengertian Perizinan

Para ahli memiliki pendapat yang berbeda-beda mengenai pengertian izin atau perizinan. Izin dalam arti sempit menurut N.M. Spelt dan J.B.J.M ten Berge seperti dikutip Sutedi (2017;171) dapat diartikan sebagai pengikatan-pengikatan terhadap suatu peraturan izin yang biasanya berdasarkan pada kehendak pembuat undang-undang untuk mencapai suatu tatanan tertentu atau untuk mencegah situasi yang tidak diinginkan. Sedangkan izin dalam arti luas menurut Bagir Manan dalam Sutedi (2017;170) bisa berarti sebagai persetujuan dari pemerintah berdasarkan ketentuan perundang-undangan atas kegiatan tertentu yang secara umum dilarang.

Selanjutnya, Sutedi (2017;170) berpendapat bahwa perizinan merupakan suatu bentuk pelaksanaan fungsi pengaturan pemerintah dan bersifat pengendalian terhadap kegiatan-kegiatan masyarakat. Perizinan menurutnya dapat berbentuk pendaftaran, rekomendasi, sertifikasi, penentuan kuota dan izin untuk melaksanakan usaha tertentu yang

umumnya harus didapat oleh organisasi perusahaan atau seseorang sebelum menjalani suatu kegiatan atau tindakan. Sementara itu, pendapat lainnya disampaikan oleh Philipus M. Hadjon (1993;2) yang menyatakan bahwa perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu, yang bisa berupa izin ataupun tanda daftar usaha.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa perizinan merupakan suatu bentuk persetujuan dari pemerintah untuk melakukan suatu kegiatan dengan syarat dan ketentuan tertentu.

2.1.7.2 Tujuan dan Fungsi Pemberian Izin

Menurut Sutedi (2017;200) tujuan dari perizinan itu dapat dilihat dari dua sisi yaitu dari sisi pemerintah, dan dari sisi masyarakat. Dari sisi pemerintah untuk melaksanakan peraturan dan sebagai sumber pendapatan daerah. Sedangkan dari sisi masyarakat adalah agar adanya kepastian hukum dan kepastian hak serta memudahkan mendapatkan fasilitas.

Selanjutnya dari segi fungsi, menurut Sutedi (2017;193) perizinan memiliki fungsi penertib dan fungsi pengatur. Sebagai fungsi penertib, dimaksudkan supaya setiap izin dari tempat-tempat usaha, bangunan dan bentuk kegiatan masyarakat lainnya tidak saling bertentangan, sehingga tercapai ketertiban dalam setiap aspek kehidupan masyarakat. Sebagai fungsi pengatur, dimaksudkan agar perizinan dapat dilaksanakan sesuai

dengan peruntukannya, sehingga tidak ada penyalahgunaan atas izin yang telah dikeluarkan, dengan demikian, fungsi pengaturan ini dapat dikatakan sebagai fungsi yang dimiliki pemerintah.

2.1.7.3 Elemen Pokok Perizinan

Perizinan menurut Ridwan H.R dalam Sutedi (2017;179-193) memiliki beberapa unsur pokok di antaranya yaitu :

1. Persyaratan

Untuk mendapatkan izin yang dimohonkan hal yang harus dipenuhi oleh pemohon adalah persyaratan izin, yang bisa berbentuk dokumen kelengkapan atau surat-surat. Dalam regulasi dan deregulasi, persyaratan dalam proses perizinan merupakan paling utama, dan untuk perbaikan sistem perizinan ke depan paling tidak memenuhi kriteria sebagai berikut:

- 1). Tertulis secara jelas.
- 2). Memungkinkan untuk dipenuhi.
- 3). Berlaku universal
- 4). Perizinan seharusnya tidak memiliki efek diskriminatif.
- 5). Memperhatikan spesifikasi teknis dan aspek terkait lainnya.

2. Proses dan Prosedur

Secara umum, pengajuan izin harus menjalani prosedur tertentu yang ditetapkan pemerintah, sebagai pemberi izin. Prosedur dan persyaratan perizinan itu bervariasi sesuai dengan jenis izin, tujuan izin, dan instansi pemberi izin. Inti dari regulasi dan deregulasi proses perizinan

terletak pada tata cara dan prosedur perizinan, oleh karena itu isinya harus memenuhi kriteria berikut :

- 1). Sederhana dan jelas
- 2). Tidak melibatkan banyak pihak
- 3). Meminimalkan kontak fisik antar pihak yang melayani dan dilayani
- 4). Memiliki prosedur operasional standar
- 5). Wajib dikomunikasikan secara luas.

3. Waktu Penyelesaian Izin

Waktu penyelesaian izin dihitung sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan dan ditentukan oleh instansi penerbit izin dan selalu berkaitan dengan proses perizinan karena adanya tata cara dan prosedur yang harus dilalui pemohon izin dalam mengurus perizinan. Oleh sebab itu, regulasi dan deregulasi harus sesuai kriteria:

- 1). Disebutkan dengan jelas.
- 2). Waktu yang ditetapkan sesingkat mungkin.
- 3). Diinformasikan bersama prosedur dan persyaratan secara luas.

4. Biaya Perizinan

Biaya/tarif pelayanan beserta rinciannya ditentukan dalam proses pemberian izin. Namun, ada beberapa hal yang harus diperhatikan dalam menentukan jumlah biaya pelayanan izin, yaitu sebagai berikut :

- 1). Rincian biaya harus jelas untuk setiap jenis izin, terutama yang perlu tindakan tertentu seperti penelitian, pemeriksaan, pengukuran dan pengajuan;

- 2). Ditetapkan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

5. Penyelesaian Pengaduan dan Sengketa

a. Pengaduan

Untuk menyelesaikan pengaduan masyarakat, unit pelayanan perizinan harus menerima pengaduan dengan menyediakan loket/kotak pengaduan atau sarana pengaduan lainnya. Apabila pengaduan tidak terselesaikan oleh unit pemberi izin yang bersangkutan dan terjadi sengketa, maka dapat diselesaikan melalui mekanisme penanganan pengaduan oleh instansi atau unit kerja yang menerbitkan perizinan. Mekanisme pengaduan dapat ditempuh oleh pemohon izin atau pihak yang dirugikan akibat izin yang dikeluarkan. Mekanisme pengaduan adalah hal yang sangat penting guna memperbaiki mutu pelayanan secara berkesinambungan. Oleh sebab itu, penanganan pengaduan harus dikelola dengan baik dan benar, dengan memenuhi beberapa unsur antara lain:

- 1). Penentuan prioritas pengaduan yang masuk ke loket, kotak pengaduan atau sarana pengaduan lainnya;
- 2). Tersedianya prosedur penyelesaian pengaduan;
- 3). Adanya pejabat/petugas yang khusus bertanggung jawab atas pengaduan;
- 4). Memiliki standar waktu penyelesaian pengaduan.

b. Sengketa

Jika penyelesaian pengaduan diajukan oleh pemohon atau pihak yang dirugikan akibat diterbitkannya izin, maka penyelesaiannya bisa dilakukan melalui jalur hukum, yaitu melalui mediasi, Ombudsman atau ke pengadilan untuk menyelesaikan sengketa hukum perizinan. Berikut ini yang harus diperhatikan dalam hal tersebut:

- 1). Prosedur sederhana dibuka (dapat diakses) secara luas;
- 2). Menjaga kerahasiaan pihak yang melakukan komplain;
- 3). Menggunakan berbagai media;
- 4). Dilakukan penyelesaian sesegera mungkin;
- 5). Membuka akses penyelesaian sengketa melalui jalur pengadilan atau non pengadilan.

6. Sanksi

Sebagai produk kebijakan publik, regulasi dan deregulasi perizinan ke depan perlu memperhatikan materi sanksi dengan kriteria berikut.

- 1). Disebutkan secara jelas terkait dengan unsur-unsur yang dapat diberi sanksi dan sanksi apa yang akan diberikan.
- 2). Jangka waktu pengenaan sanksi disebutkan.
- 3). Mekanisme pengguguran sanksi.

7. Hak dan Kewajiban

Hak dan kewajiban antara pemohon dan instansi pemberi izin harus tertuang dalam regulasi dan deregulasi perizinan di Indonesia. Dalam hal ini juga harus diperhatikan hal-hal berikut.

- 1). Tertulis dengan jelas.
- 2). Seimbang antar para pihak.
- 3). Wajib dipenuhi oleh para pihak.

Di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik juga dikemukakan hak dan kewajiban masyarakat (yang memohon izin) dan instansi pemberi layanan perizinan. Hak-Hak masyarakat, yaitu:

- 1). Mendapatkan pelayanan perizinan yang berkualitas sesuai dengan
- 2). Asas dan tujuan pelayanan;
- 3). Mengetahui sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan;
- 4). Mendapat tanggapan atas keluhan yang diajukan secara layak;
- 5). Mendapatkan advokasi, perlindungan, dan pemenuhan pelayanan.

Sedangkan kewajiban masyarakat adalah:

- 1). Mengawasi dan memberitahukan kepada instansi pemberi layanan perizinan untuk memperbaiki pelayanannya apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku;
- 2). Melaporkan penyimpangan pelaksanaan pelayanan kepada Ombudsman apabila penyelenggara tidak memperbaiki pelayanan seperti dalam angka 1 di atas;
- 3). Mematuhi dan memenuhi persyaratan, sistem, dan mekanisme Prosedur pelayanan perizinan;
- 4). Menjaga dan turut memelihara berbagai sarana dan prasarana Pelayanan umum;
- 5). Berpartisipasi aktif dan mematuhi segala keputusan penyelenggaran.

2.1.8 Sistem Informasi Manajemen Perizinan Terpadu Indragiri Hilir (SIMPATI)

Sistem Informasi Manajemen Perizinan Terpadu Indragiri Hilir (SIMPATI) adalah sebuah sistem informasi yang diterapkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Indragiri Hilir yang memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus perizinan, karena dilakukan secara *online* sehingga lebih efisien dari segi waktu, biaya tenaga serta menghindari praktik pungutan liar (pungli) dan gratifikasi. Adapun perizinan yang dilayani melalui SIMPATI sebanyak 76 jenis izin.

SIMPATI merupakan salah satu bentuk pengelolaan data perizinan yang dilakukan secara komputerisasi mulai dari tahap berkas permohonan masuk sampai dengan penerbitan dokumen/sertifikat perizinan, sehingga proses perizinan menjadi lebih cepat dan transparan. SIMPATI memiliki beberapa manfaat yakni memfasilitasi pemohon untuk memperoleh izin secara aman, cepat dan *real time*, memfasilitasi pemohon dalam melakukan pelaporan dan pemecahan masalah perizinan dalam satu tempat serta memfasilitasi pemohon untuk menyimpan data perizinan dalam satu identitas.

Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa Sistem Informasi Manajemen Perizinan Terpadu Indragiri Hilir (SIMPATI) merupakan sebuah kebijakan yang diimplementasikan oleh Dinas Penanaman Modal

dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Indragiri Hilir dalam rangka mempermudah pelayanan perizinan bagi masyarakat.

Adapun regulasi yang secara khusus mengatur tentang implementasi kebijakan publik Sistem Informasi Manajemen Perizinan Terpadu Indragiri Hilir (SIMPATI) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Indragiri Hilir adalah Peraturan Daerah Kabupaten Indragiri Hilir Nomor 7 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu serta Peraturan Bupati Indragiri Hilir Nomor 21 Tahun 2019 Tentang Pendelegasian Wewenang Perizinan dan Nonperizinan.

Peraturan Daerah Kabupaten Indragiri Hilir Nomor 7 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mengatur tentang berbagai hal terkait penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Pemerintah Daerah Kabupaten Indragiri Hilir melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Indragiri Hilir seperti Ruang Lingkup dan Kewenangan PTSP, Standar dan Pembinaan PTSP, Tim Teknis, Pencabutan Perizinan dan Nonperizinan, Pengawasan, Sumber Daya Manusia dan Pembiayaan PTSP, Penanganan Pengaduan, Kepuasan Masyarakat dan ketentuan lainnya. Di samping itu, Peraturan Bupati Indragiri Hilir Nomor 21 Tahun 2019 Tentang Pendelegasian Wewenang Perizinan dan Nonperizinan memuat aturan mengenai Pendelegasian wewenang Perizinan dan Non perizinan, Tugas dan Kewajiban, Pembentukan Tim Teknis, Tim Survey

dan Tim Monitoring, serta Maklumat Pelayanan Publik, Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur (SOP).

Dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagaimana yang diatur dalam regulasi tersebut diatas, terdapat beberapa hal yang berkaitan dengan perizinan yang terdiri dari Persyaratan, Sistem Mekanisme dan Prosedur, Jangka Waktu Penyelesaian dan Biaya/Tarif. Berikut ini adalah SOP pelayanan perizinan melalui SIMPATI, khusus untuk 3 jenis izin (dari 76 jenis izin) yang menjadi fokus dalam penelitian ini yaitu yakni Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan Surat Izin Praktik Bidan (SIPB).

1. Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

1). Untuk Bangunan Umum Rumah Tempat Tinggal

A. Syarat Administrasi (2 rangkap)

a. Data Pemohon

- (1). Permohonan bermaterai Rp. 6.000
- (2). Fotocopy KTP
- (3). Fotocopy NPWP

b. Data Tanah

- (1). Fotocopy Surat tanah (SHM, HGB)
- (2). Surat pernyataan bahwa tanah tidak dalam status sengketa

c. Dokumen dan Surat terkait

- (1). Surat Keterangan Kesesuaian Tata Ruang dari instansi terkait.

(2). Izin tetangga diketahui RT dan RW serta Lurah/Kepala Desa dan Camat setempat.

(3). Dokumen lingkungan

(4). Surat pernyataan untuk mengikuti ketentuan dalam KRK (Keterangan Rencana Kabupaten/Kota)

(5). Foto Lokasi Bangunan

(6). Bukti Lunas PBB tahun berjalan

(7). Surat Kuasa dari pemilik bangunan dalam hal pemohon bukan pemilik bangunan (fotocopy KTP dilampirkan)

B. Persyaratan Teknis :

(1). Gambar rencana teknis bangunan dalam format autocad.

C. Persyaratan Penerbitan :

(1). Bukti Lunas Retribusi IMB

(2). Rekomendasi Teknis dari OPD terkait

D. Waktu Penyelesaian 5 (lima) hari kerja setelah persyaratan dinyatakan lengkap dan benar.

E. Biaya / Tarif : Tidak dipungut biaya (Gratis).

2). Untuk Bangunan Umum Rumah Toko (Ruko) dan sejenisnya

A. Persyaratan Administrasi (2 rangkap)

a. Data Pemohon

(1). Permohonan bermaterai Rp.6.000

(2). Nomor Induk Berusaha (NIB)

(3). Fotocopy KTP

(4). Fotocopy NPWP

b. Data Tanah

(1). Fotocopy Surat tanah (SHM, HGB)

(2). Surat pernyataan bahwa tanah tidak dalam status sengketa.

c. Dokumen dan surat terkait

(1). Surat keterangan kesesuaian tata ruang dari instansi terkait.

(2). Persetujuan Andalalin minimal luas lantai keseluruhan 2.000 M².

(3). Surat Pernyataan Izin tetangga diketahui RT dan RW serta Lurah/Kepala Desa dan Camat setempat.

(4). Dokumen lingkungan

(5). Surat pernyataan untuk mengikuti ketentuan dalam KRK (Keterangan Rencana Kabupaten/Kota)

(6). Foto Lokasi Bangunan

(7). Bukti Lunas PBB tahun berjalan

(8). Rekomendasi Pemadam Kebakaran (lebih dari 1 lantai)

(9). Surat Kuasa dari Pemilik Bangunan dalam hal pemohon bukan pemilik bangunan (Fotocopy KTP dilampirkan)

B. Persyaratan Teknis :

(1). Gambar rencana teknis bangunan dengan format autocad.

- (2). Surat jaminan konstruksi yang dibuat konsultan bersertifikat untuk bangunan lebih dari satu lantai bermaterai Rp.6.000,-

C. Persyaratan Penerbitan :

- (1). Bukti Lunas Retribusi IMB
- (2). Rekomendasi Teknis dari OPD terkait

D. Waktu Penyelesaian 5 (lima) hari kerja setelah persyaratan dinyatakan lengkap dan benar.

E. Biaya / Tarif : Tidak dipungut biaya (Gratis).

2. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)

1). Bidang Usaha Perdagangan Umum

A. Persyaratan Persetujuan Pemenuhan Komitmen :

- (1). Permohonan Persetujuan Pemenuhan Komitmen bermaterai Rp. 6.000.
- (2). Nomor Induk Berusaha (NIB)
- (3). Izin Usaha (dari OSS)
- (4). Izin Lokasi
- (5). Dokumen Izin Lingkungan
- (6). Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
- (7). Bukti Lunas Pajak Reklame
- (8). Bukti Lunas PBB

B. Waktu Penyelesaian 5 (lima) hari kerja setelah persyaratan dinyatakan lengkap dan benar.

C. Biaya / Tarif : Tidak dipungut biaya (Gratis).

2). Bidang Usaha Toko Swalayan

A. Persyaratan Teknis :

- (1). Memiliki hasil analisis kondisi sosial ekonomi masyarakat (kecuali mini market).
- (2). Memiliki rencana kemitraan dengan usaha mikro dan usaha kecil.

B. Persyaratan Persetujuan Pemenuhan Komitmen :

- (1). Permohonan Persetujuan Pemenuhan Komitmen bermaterai Rp. 6.000
- (2). Nomor Induk Berusaha (NIB)
- (3). Izin Usaha (dari OSS)
- (4). Izin Lokasi
- (5). Dokumen Izin Lingkungan
- (6). Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
- (7). Bukti Lunas Pajak reklame
- (8). Bukti Lunas PBB
- (9). Notifikasi/rekomendasi dari instansi yang berwenang

C. Waktu Penyelesaian 5 (lima) hari kerja setelah persyaratan dinyatakan lengkap dan benar.

D. Biaya / Tarif : Tidak dipungut biaya (Gratis).

3. Surat Izin Praktik Bidan (SIPB)

1). Izin Praktek Bidan Sarana

A. Syarat Administrasi (2 rangkap)

- (1). Permohonan bermaterai Rp.6.000,-
- (2). Fotocopy e-KTP pemohon
- (3). Pasfoto warna 4 x 6 cm sebanyak 3 (tiga) lembar
- (4). Fotocopy ijazah yang dilegalisir
- (5). Fotocopy STR yang masih berlaku dan dilegalisir oleh MTKP Provinsi
- (6). Rekomendasi dari organisasi profesi IBI, sesuai dengan tempat praktik
- (7). Surat keterangan sehat dari dokter yang telah mempunyai izin praktik
- (8). Surat Keterangan dari Pimpinan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyatakan masih bekerja pada fasilitas pelayanan yang bersangkutan.
- (9). Surat keterangan dari pimpinan Fasilitas Pelayanan Kesehatan tempat bidan akan berpraktik bermaterai Rp.6.000

2). Izin Praktek Bidan Mandiri

A. Permohonan bermaterai Rp.6.000,-

- (1). Fotocopy e-KTP pemohon
- (2). Pasfoto warna 4 x 6 cm sebanyak 3 (tiga) lembar
- (3). Fotocopy ijazah yang dilegalisir
- (4). Fotocopy STR yang masih berlaku dan dilegalisir oleh MTKP Provinsi

- (5). Rekomendasi dari organisasi profesi IBI, sesuai dengan tempat praktik
- (6). Surat keterangan sehat dari dokter yang telah mempunyai izin praktik.
- (7). Rekomendasi dari Kepala UPT Pukesmas setempat.
- (8). Melampirkan fotocopy SIPB pertama untuk permohonan SIPB kedua
- (9). Surat pernyataan memiliki tempat praktik bermaterai Rp.6.000
- (10). Surat Pernyataan kesanggupan melayani inisiasi menyusui dini dan asi eksklusif bermaterai Rp.6.000
- (11). Surat pernyataan sanggup tunduk dan patuh terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan sanggup dikenakan saksi bermaterai Rp.6.000
- (12). Surat pernyataan jam praktik mandiri (bagi bidan desa) bermaterai Rp.6.000
- (13). Surat dari pimpinan faskes yang menyatakan tidak keberatan tenaga bidan untuk praktik mandiri bermaterai Rp.6.000.

B. Syarat Teknis : Rekomendasi Tim Teknis

- C. Waktu penyelesaian 5 (lima) hari kerja terhitung sejak diterimanya dokumen perizinan secara lengkap dan benar.
- D. Biaya / Tarif : Tidak dipungut biaya (Gratis).

Untuk mekanisme atau prosedur pelayanan perizinan termasuk untuk jenis izin IMB, SIUP dan SIPB melalui SIMPATI secara umum adalah sebagai berikut :

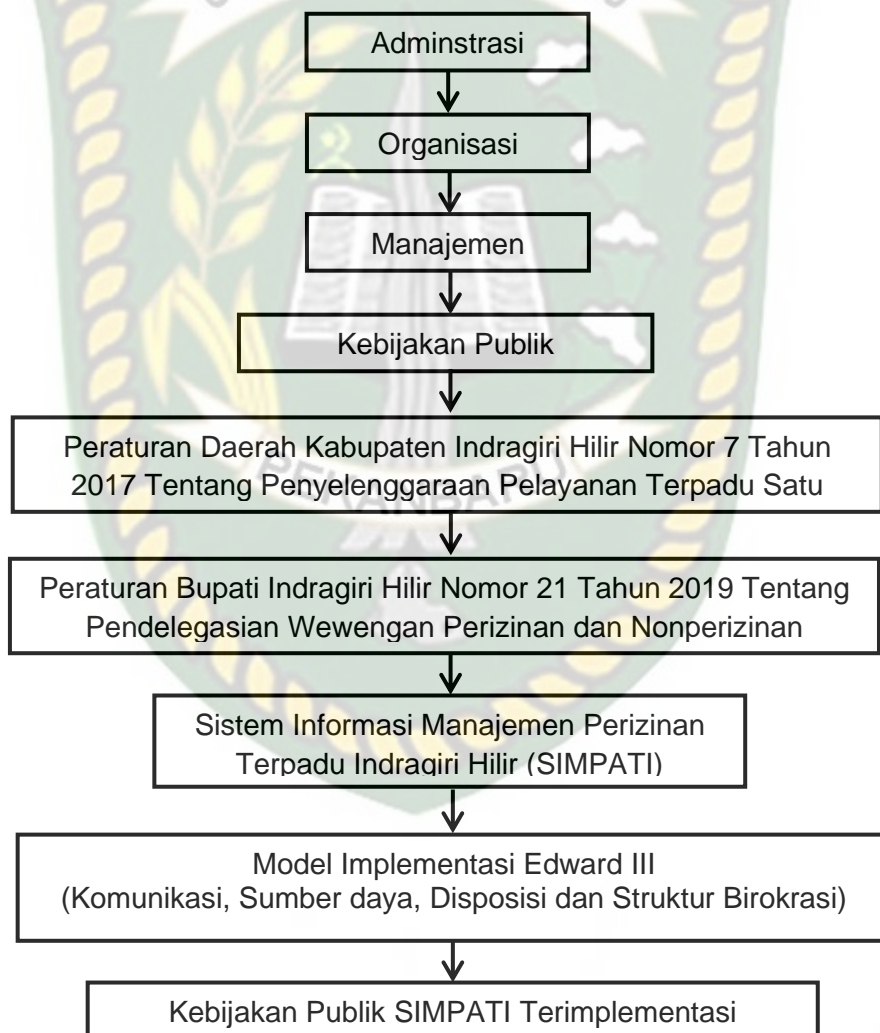
- (1). Pemohon Izin mengunjungi *website* DMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir dan membuka aplikasi SIMPATI.
- (2). Pemohon mengisi formulir pendaftaran kemudian melengkapi persyaratan dan mengirimkannya melalui SIMPATI.
- (3). Petugas pelayanan informasi memeriksa kelengkapan administrasi persyaratan pemohon, apabila tidak lengkap maka pemohon diminta untuk melengkapi, dan yang sudah lengkap diterima petugas dengan memberi tanda terima pada pemohon.
- (4). Berkas permohonan yang sudah lengkap diserahkan oleh petugas pelayanan informasi kepada petugas loket/pemproses pengolahan sesuai dengan bidangnya.
- (5). Sebelum permohonan tersebut diproses, petugas loket/pemproses pengelola meminta pendapat Kepala Bidang Perizinan dan Rekomendasi / Tim teknis untuk menentukan apakah pemohon tersebut diterima atau ditolak dan perlu survey lapangan atau tidak.
- (6). Permohonan yang tidak memerlukan survey lapangan langsung diproses dengan mengajukan kepada Kepala DPMPTSP untuk ditandatangani setelah diparaf oleh petugas terkait serta kepala Bidang Perizinan dan Rekomendasi atau dibuatkan surat pengantar

untuk diteruskan kepada Dinas/Badan Teknis terkait agar diproses lebih lanjut.

- (7). Bagi permohonan yang memerlukan survey lapangan, diteruskan kepada Kepala Bidang Survey untuk dilaksanakan survey lapangan bersama Tim Teknis.
- (8). Hasil survey lapangan dituangkan dalam berita acara, yang isinya menyetujui atau menolak permohonan tersebut, bila mana permohonan tersebut disetujui/diterima langsung diproses (yang ada retribusi harus dibayar), lalu diserahkan kepada pemohon.
- (9). Permohonan yang ditolak dibuat surat penolakan yang diparaf oleh petugas terkait dan kepala bidang perizinan dan rekomendasi untuk ditandatangani oleh kepala DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir selanjutnya diserahkan kepada pemohon.
- (10). Bagi perizinan yang dikenakan biaya retribusi diwajibkan untuk membayar dengan meminta tanda bukti pembayaran pada loket pembayaran yan disediakan.
- (11). Bagi perizinan yang telah selesai, diserahkan kepada pemohon melalui petugas pelayanan informasi dengan menunjukkan bukti pembayaran retribusi dan menandatangani tanda terima penyerahan perizinan.

2.2 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting (Widayat dan Amirullah dalam Nurdin dan Hartati; 2019;125). Adapun kerangka pemikiran yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat melalui Gambar II.1 berikut ini:



Gambar II.1 : Kerangka Pemikiran dalam Penelitian Tentang Implementasi Kebijakan Publik Studi Sistem Informasi Manajemen Perizinan Terpadu Indragiri Hilir (SIMPATI) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hilir

2.3 Hasil Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan peninjauan terhadap beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian. Ada sepuluh penelitian terdahulu yang peneliti jadikan pembanding dalam penelitian ini sebagaimana yang telah dirangkum dalam Tabel II.1 berikut.

Tabel II.1 : Penelitian Terdahulu yang Relevan dengan Penelitian Tentang Implementasi Kebijakan Publik Studi Sistem Informasi Manajemen Perizinan Terpadu Indragiri Hilir (SIMPATI) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hilir

No.	Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	2	3	4	5
1.	Sumarjono, Subarkah dan Suparnyo	Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Usaha Perdagangan Secara Online Oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Upaya Meningkatkan Investasi di Kabupaten Kudus	Deskriptif Kualitatif	Hasil Penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan layanan SIUP secara online di DPMPTSP Kabupaten Kudus belum baik. Kurangnya peran masyarakat membuat partisipasi yang diharapkan belum terjadi. Sistem layanan SIUP secara online belum efisien karena banyaknya pemohon penerbitan SIUP masih banyak dilakukan di Kantor DPMPTSP Kabupaten Kudus, karena kurangnya sosialisasi layanan sistem online yang telah dijalankan oleh DPMPTSP belum banyak diketahui oleh masyarakat.
2.	Ghina Ridho Muafa dan Eva Hany Fanida (2019)	Penerapan Sistem Perizinan Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo	Deskriptif Kualitatif	Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo sudah berjalan dengan baik meskipun dalam pelaksanaannya terdapat kendala-kendala, namun sudah dapat terselesaikan.

1	2	3	4	5
3.	Anangga Widuta (2018)	Penerapan Aplikasi Pelayanan Perizinan Online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang	Deskriptif Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa akses pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang adalah baik.
4.	Mai Puspadya Bilyastuti (2019)	Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ponorogo dengan SIJITU (Sistem Informasi Perizinan Terpadu)	Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik berbasis online dengan SIJITU belum berjalan secara maksimal terlihat dari belum banyaknya masyarakat yang memanfaatkan pelayanan perizinan berbasis online tersebut, karena adanya beberapa hambatan, antara lain ketidaktahuan masyarakat akan adanya sistem perizinan online, masyarakat belum memahami bagaimana cara menggunakannya, akses jaringan internet belum sepenuhnya mendukung, serta terbatasnya SDM DPMPTSP yang memiliki keahlian di bidang informatika dan bidang-bidang teknis pendukung lainnya.
5.	Anis Nur Fadhilah dan Indah Prabawati (2019)	Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Online Single Submission (Oss) Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Nganjuk	Deskriptif Kualitatif	Hasil Penelitian menunjukkan bahwa implementasi pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Online Single Submission (OSS) di DPMPTSP Kabupaten Nganjuk sudah dijalankan, akan tetapi masih terdapat kendala dalam penyampaian informasi yang tidak sepenuhnya dapat diterima oleh masyarakat. Penggunaan sistem perizinan berusaha melalui OSS mengakibatkan masyarakat takut salah

1	2	3	4	5
				input data terkait berkas-berkas yang dibutuhkan sehingga masih banyak masyarakat Nganjuk sebagai calon pelaku usaha perseorangan yang langsung mendatangi DPMPTSP Kabupaten Nganjuk dalam mengurus perizinan berusaha.
6.	Kariaman Sinaga (2018)	Implementasi Kebijakan Sistem Pelayanan Terpadu Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kota Medan	Deskriptif Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi Kebijakan e-Government baik itu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. sudah terlaksana dengan cukup baik namun belum sampai pada tahapan yang sangat baik.
7.	Rais Agil Bahtiar, Bambang Tri Harsanto dan Alizar Isna (2018)	Implementasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Patren) (Studi di Kecamatan Purwokerto Utara, Purwokerto Selatan, Purwokerto Timur Dan Purwokerto Barat)	Kuantitatif Eksplanatori	Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat keberhasilan implementasi PATEN masuk di kategori sedang. Secara umum PATEN sudah membantu mendekatkan pelayanan perizinan dan non perizinan kepada masyarakat, namun masih memiliki kendala serta kekurangan yang perlu diatasi. Salah satu aspek yang perlu untuk ditingkatkan adalah sumberdaya yang dimiliki oleh setiap Kantor Kecamatan karena menyebabkan implementasi PATEN di setiap kecamatan tidak berjalan dengan konsisten.
8.	Fatah Hidayat, Sutomo dan Bagus Sigit Sunarko (2018)	Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP): Pendelegasian Kewenangan Setengah Hati (Studi Terhadap Penyelenggaraan PTSP di Badan Pelayanan Perizinan	Deskriptif Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun sudah dibentuk Badan Pelayanan Perizinan Terpadu di Banyuwangi akan tetapi proses perizinan yang dilaksanakan belum sepenuhnya efektif dan efisien. Penelitian ini juga

1	2	3	4	5
		Terpadu Kabupaten Banyuwangi)		menemukan bahwa pendelegasikan kewenangan dalam perizinan dan non perizinan masih belum dilaksanakan dengan sepenuhnya.
9.	Asti Mazar, Mohamad Noor dan Syahrani (2019)	Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah Tentang Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kutai Timur	Deskriptif Kualitatif	Implementasi kebijakan pemerintah daerah tentang pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kutai Timur secara umum telah dilaksanakan sesuai dengan peraturan serta standar operasional prosedur yang telah diatur dan ditentukan oleh pemerintah daerah.
10.	Egie Eliana, Adji Suradji Muhammad dan Dian Prima Safitri (2019)	Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Izin Reklame pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Tanjungpinang	Deskriptif Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan penyelenggaraan izin reklame di Kota Tanjungpinang belum berjalan dengan maksimal. Hal ini disebabkan masih banyak masyarakat yang tidak taat kepada aturan yang sudah ditetapkan, masih kurangnya partisipasi masyarakat dalam pengurusan izin reklame serta kurang tegasnya sanksi yang diterapkan.

2.4 Konsep Operasional

Adapun konsep operasional yang peneliti gunakan dalam penelitian tentang Implementasi Kebijakan Publik Studi Sistem Informasi Manajemen Perizinan Terpadu Indragiri Hilir (SIMPATI) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hilir ini adalah sebagai berikut :

1. Perizinan adalah pemberian dokumen dan bukti legalitas persetujuan dari pemerintah kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu sesuai dengan ketentuan-ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Indragiri Hilir adalah Organisasi Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir yang bertugas menyelenggarakan pelayanan perizinan dan nonperizinan.
3. Sistem Informasi Manajemen Perizinan Terpadu Indragiri Hilir (SIMPATI) adalah sebuah sistem informasi yang diterapkan oleh DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus berbagai jenis izin secara *online* melalui *website* <http://simpatidpmpptsp.inhilkab.go.id/>.
4. Kebijakan adalah suatu hasil analisis yang mendalam terhadap berbagai alternatif yang bermuara kepada keputusan tentang alternatif terbaik.
5. Implementasi kebijakan adalah seperangkat kegiatan yang dilakukan menyusul satu keputusan dan sebagai operasionalisasi dari berbagai aktivitas guna mencapai suatu sasaran tertentu.
6. Peraturan Daerah Kabupaten Indragiri Hilir Nomor 7 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu serta Peraturan Bupati Indragiri Hilir Nomor 21 Tahun 2019 Tentang Pendelegasian Wewenang Perizinan dan Nonperizinan adalah

regulasi yang mengatur tentang Implementasi Kebijakan Publik Studi Sistem Informasi Manajemen Perizinan Terpadu Indragiri Hilir (SIMPATI) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Indragiri Hilir.

7. Model implementasi Edward III adalah model pelaksanaan kebijakan publik yang dikemukakan oleh George C. Edward III (1980) dengan menunjuk empat hal yang berperan penting dalam pencapaian keberhasilan pelaksanaan, yakni sebagai berikut:

a. Komunikasi, merupakan langkah awal yang dilakukan dalam implementasi suatu kebijakan, dengan indikator Transmisi, Kejelasan dan Konsistensi.

1). Transmisi yaitu penyaluran komunikasi yang dilakukan dalam implementasi kebijakan. Aspek transmisi berupa penyaluran informasi dari pembuat kebijakan kepada pelaksana kebijakan dan dari pelaksana kebijakan kepada kelompok sasaran.

2). Kejelasan yaitu komunikasi yang diterima oleh pelaksana kebijakan harus jelas dan tidak membingungkan (tidak ambigu). Aspek kejelasan dapat dilihat dari kejelasan instruksi atau pesan mengenai kebijakan.

3). Konsistensi yaitu perintah yang diberikan dalam komunikasi harus konsisten untuk diterapkan atau dijalankan. Aspek konsistensi bisa dalam bentuk instruksi yang tidak berubah-ubah.

Adapun indikator Komunikasi dalam regulasi Perda Nomor 7

Tahun 2017 yang menjadi fokus penelitian ini adalah :

- 1). Melakukan sosialisasi tentang kebijakan perizinan seperti yang diatur dalam Perda Nomor 7 Tahun 2017.
 - 2). Melakukan koordinasi dalam mengelola administrasi perizinan dan nonperizinan.
- b. Sumber Daya, yaitu aspek yang sangat mendukung keberhasilan pelaksanaan kebijakan dengan indikator berupa Staf, Fasilitas, Informasi dan Wewenang
- 1). Staf yaitu sumberdaya utama yang sangat mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan. Aspek staf meliputi jumlah dan kompetensi pelaksana kebijakan.
 - 2). Fasilitas yaitu salah satu faktor penting dalam implementasi kebijakan. Aspek fasilitas yaitu kelengkapan dan kualitas sarana dan prasarana.
 - 3). Informasi yaitu suatu hal yang harus dimiliki atau diketahui oleh para pelaksana dalam melaksanakan kebijakan. Aspeknya meliputi informasi tentang cara melaksanakan kebijakan dan informasi tentang kepatuhan pelaksana terhadap regulasi pemerintah yang ditetapkan.
 - 4). Wewenang yaitu legitimasi atau otoritas yang diberikan kepada pelaksana dalam melaksanakan kebijakan. Aspek

Wewenang bisa dalam bentuk tupoksi yang diberikan kepada para pelaksana.

Adapun pada indikator Sumberdaya yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah :

- 1). Memiliki sarana dan prasarana yang berkaitan dengan mekanisme pelayanan.
 - 2). Memiliki kompetensi dan jumlah pelaksana yang cukup.
 - 3). Melakukan pengembangan Sumber Daya Manusia Pengelola PTSP secara berkesinambungan.
 - 4). Memiliki kewenangan dalam penyelenggaraan PTSP.
- c. Disposisi, yaitu watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor dengan indikator Pengangkatan Birokrat dan Insentif.
- 1) Pengangkatan Birokrat yaitu pemilihan personil pelaksana yang memiliki sikap yang baik terhadap implementasi kebijakan. Aspek pengangkatan birokrat dapat berupa penunjukan pegawai yang berkompentensi dalam pelaksanaan kebijakan.
 - 2) Insentif yaitu salah satu teknik yang disarankan untuk mengatasi masalah kecenderungan para pelaksana. Aspek insentif bisa berupa tunjangan yang diberikan kepada pelaksana.

Adapun pada indikator Disposisi yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah :

- 1). Pegawai yang ditugaskan diutamakan yang berkompeten di bidangnya.
 - 2). Pegawai PTSP dapat diberikan tunjangan khusus yang besarnya ditetapkan dengan Peraturan Bupati.
- d. Struktur Birokrasi, yaitu salah satu aspek penentu keberhasilan pelaksanaan kebijakan dengan indikator Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Fragmentasi.
- 1). Standar Operasional Prosedur (SOP) yaitu suatu kegiatan yang memungkinkan para pegawai untuk melaksanakan kegiatannya sesuai standar yang ditetapkan. Aspek SOP meliputi prosedur, persyaratan, waktu pelayanan dll.
 - 2). Fragmentasi yaitu penyebaran tanggung jawab kegiatan pegawai di antara beberapa unit kerja. Aspek Fragmentasi bisa berupa pembagian tugas dengan instansi yang berbeda.

Adapun pada indikator Struktur Birokrasi yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah :

- 1).Pelaksanaan sesuai sistem, mekanisme dan Prosedur (SOP).
- 2).Membentuk Tim Teknis PTSP sesuai dengan kebutuhan.

2.5 Operasionalisasi Variabel

Operasionalisasi variabel dibuat untuk memudahkan pengumpulan data dan menghindari perbedaan interpretasi serta membatasi ruang lingkup variabel. Dalam penelitian ini, Operasionalisasi Variabel yang digunakan adalah sebagaimana yang dimuat dalam Tabel II.2 berikut ini.

Tabel II.2 : Operasionalisasi Variabel dalam Penelitian Tentang Implementasi Kebijakan Publik Studi Sistem Informasi Manajemen Perizinan Terpadu Indragiri Hilir (SIMPATI) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hilir

Konsep	Variabel	Indikator	Sub Indikator	Skala Pengukuran
1	2	3	4	5
Implementasi kebijakan publik adalah seperangkat kegiatan yang dilakukan menyusul satu keputusan dan sebagai operasionalisasi dari berbagai aktivitas guna mencapai suatu sasaran tertentu (J. Salusu dalam Yunus; 2014;112).	Implementasi Kebijakan Publik Sistem Informasi Manajemen Perizinan Terpadu Indragiri Hilir (SIMPATI)	a. Komunikasi	1. Melakukan sosialisasi tentang kebijakan perizinan seperti yang diatur dalam Perda Nomor 7 Tahun 2017. 2. Melakukan koordinasi dalam mengelola administrasi perizinan dan nonperizinan.	Skala Interval
		b. Sumber Daya	1. Memiliki sarana dan prasarana yang berkaitan dengan mekanisme pelayanan. 2. Memiliki kompetensi dan jumlah pelaksana yang memadai. 3. Menyediakan cukup informasi. 4. Memiliki kewenangan dalam penyelenggaraan PTSP.	Skala Interval

1	2	3	4	5
		c. Disposisi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai yang ditugaskan diutamakan yang berkompeten di bidangnya. 2. Pegawai PTSP dapat diberikan tunjangan khusus yang besarnya ditetapkan dengan Peraturan Bupati. 	Skala Interval
		d. Struktur Birokrasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan sesuai sistem, mekanisme dan Prosedur (SOP). 2. Membentuk Tim Teknis PTSP sesuai dengan kebutuhan 	Skala Interval

2.6 Teknik Pengukuran

Pengukuran adalah penetapan/pemberian angka terhadap objek atau fenomena menurut aturan tertentu (Stevens dalam Nurdin & Hartati; 2019;147). Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif (Sugiyono ; 2017;158).

Pada penelitian ini teknik pengukurannya menggunakan Skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Dengan Skala Likert, variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator

variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan (Sugiyono ; 2017;158-159).

Pada kuesioner atau instrumen dalam penelitian ini, terdapat tiga alternatif jawaban yang memiliki skor berbeda-beda yaitu :

Pilihan jawaban A diberi skor 3

Pilihan jawaban B diberi skor 2

Pilihan jawaban C diberi skor 1

Dengan demikian, skor tertinggi dari jawaban yang diberikan responden adalah 3, sedangkan skor terendah adalah 1. Skor tersebut kemudian ditabulasi dan diolah dengan bantuan program IBM SPSS Statistics 22 dan akan dikelompokkan menjadi tiga kategori yakni kategori Baik, Cukup Baik dan Kurang Baik. Karena penelitian ini menggunakan Statistik Deskriptif, maka untuk setiap kategorinya, variabel Implementasi beserta masing-masing indikatornya memiliki interval skor yang berbeda-beda, tergantung dengan jumlah butir pertanyaan beserta skor, Mean Ideal (Mi) dan Standar Deviasi (SDi) yang dihasilkan. Dengan demikian, untuk pengukuran variabel Implementasi beserta masing-masing indikatornya dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Variabel Implementasi, terdiri dari 25 pertanyaan dengan skor maksimal ideal 75 dan skor minimal ideal 25, maka :

- a. Kategori Baik apabila skor jawaban responden terhadap pertanyaan tentang Implementasi berada pada interval $X > 58,3$ atau di kisaran 58,4-75.
 - b. Kategori Cukup Baik apabila skor jawaban responden terhadap pertanyaan tentang Implementasi berada pada interval $41,7 \leq X \leq 58,3$ atau di kisaran 41,7-58,3.
 - c. Kategori Kurang Baik apabila skor jawaban responden terhadap pertanyaan tentang Implementasi berada pada interval $X < 41,7$ atau di kisaran 25-41,6.
2. Indikator Komunikasi, terdiri dari enam butir pertanyaan dengan skor maksimal ideal 18 dan skor minimal ideal 6, maka :
- a. Kategori Baik apabila skor jawaban responden terhadap pertanyaan tentang Komunikasi berada pada interval $X > 14$ atau di kisaran 15-18.
 - b. Kategori Cukup Baik apabila skor jawaban responden terhadap pertanyaan tentang Komunikasi berada pada interval $10 \leq X \leq 14$ atau di kisaran 10-14..
 - c. Kategori Kurang Baik apabila skor jawaban responden terhadap pertanyaan tentang Komunikasi berada pada interval $X < 10$ atau di kisaran 6-9.
3. Indikator Sumberdaya, terdiri dari sembilan butir pertanyaan dengan skor maksimal ideal 27 dan skor minimal ideal 9, maka :

- a. Kategori Baik apabila skor jawaban responden terhadap pertanyaan tentang Sumberdaya berada pada interval $X > 21$ kisaran 22-27.
 - b. Kategori Cukup Baik apabila skor jawaban responden terhadap pertanyaan tentang Sumberdaya berada pada interval $15 \leq X \leq 21$ atau di kisaran 15-21.
 - c. Kategori Kurang Baik apabila skor jawaban responden terhadap pertanyaan tentang Sumberdaya berada pada interval $X < 15$ atau di kisaran 9-14.
4. Indikator Disposisi, terdiri dari tiga butir pertanyaan dengan skor maksimal ideal 9 dan skor minimal ideal 3, maka :
- a. Kategori Baik apabila skor jawaban responden terhadap pertanyaan tentang Disposisi berada pada interval $X > 7$ atau di kisaran 8-9.
 - b. Kategori Cukup Baik apabila skor jawaban responden terhadap pertanyaan tentang Disposisi berada pada interval $5 \leq X \leq 7$ atau di kisaran 5-7.
 - c. Kategori Kurang Baik apabila skor jawaban responden terhadap pertanyaan tentang Disposisi berada pada interval $X < 5$ atau di kisaran 3-4.
5. Indikator Struktur Birokrasi, terdiri dari tujuh butir pertanyaan dengan skor maksimal ideal 21 dan skor minimal ideal 7, maka :
- a. Kategori Baik apabila skor jawaban responden terhadap pertanyaan tentang Struktur Birokrasi berada pada interval $X > 16,3$ atau di kisaran 16,4-21.

- b. Kategori Cukup Baik apabila skor jawaban responden terhadap pertanyaan tentang Struktur Birokrasi berada pada interval $11,7 \leq X \leq 16,3$ atau di kisaran 11,7-16,3.
- c. Kategori Kurang Baik apabila skor jawaban responden terhadap pertanyaan tentang Struktur Birokrasi berada pada interval $X < 11,7$ atau di kisaran 7-11,7.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tipe/Jenis Penelitian

Penelitian tentang Implementasi Kebijakan Publik Studi Sistem Informasi Manajemen Perizinan Terpadu Indragiri Hilir (SIMPATI) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hilir ini menggunakan tipe/jenis penelitian Deskriptif Kuantitatif. Penelitian Deskriptif Kuantitatif adalah salah satu jenis penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta dan sifat populasi tertentu atau mencoba menggambarkan fenomena secara detail (Lehmann dalam Nurdin & Hartati; 2019;65).

Penelitian deskriptif kuantitatif merupakan usaha dasar dan sistematis untuk memberikan jawaban terhadap suatu masalah dan/atau mendapatkan informasi lebih mendalam dan luas terhadap suatu fenomena dengan menggunakan tahap-tahap penelitian dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian deskriptif kuantitatif bukanlah tipe penelitian asosiatif, sehingga tidak dimaksudkan untuk melihat dan menemukan hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat atau untuk membandingkan dua variabel dalam rangka menemukan sebab dan akibat (Nurdin & Hartati; 2019;66).

Dengan demikian, metode Deskriptif Kuantitatif yang digunakan pada penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran secara detail tentang

masalah yang dihadapi yakni mengenai pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen Perizinan Terpadu Indragiri Hilir (SIMPATI) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hilir dengan statistik deskriptif tanpa bermaksud menemukan hubungan antar variabel atau sebab akibat.

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Indragiri Hilir yang beralamat di Jalan Hang Tuah No. 04 Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir. Lokasi penelitian tersebut dipilih karena DMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir adalah Organisasi Perangkat Daerah yang menerapkan kebijakan Sistem Informasi Manajemen Perizinan Terpadu Indragiri Hilir (SIMPATI) yang merupakan fokus penelitian.

3.3 Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian baik benda, orang, ataupun hal lainnya yang dapat diambil informasi penting di dalamnya berupa data penelitian (Ismiyanto dalam Nurdin & Hartati; 2019;92). Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah para pegawai DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir yang bertugas di bidang pelayanan perizinan dan terkait dengan pelaksanaan kebijakan SIMPATI dengan jumlah keseluruhan 31 orang.

Selanjutnya, sampel adalah sebagian objek yang diambil dari keseluruhan objek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi (Notoatmojo dalam Nurdin & Hartati;2019;95). Dalam penelitian ini yang dijadikan sampel adalah seluruh anggota populasi dengan rincian seperti pada Tabel III.1 berikut ini.

Tabel III.1 Populasi dan Sampel Penelitian Tentang Implementasi Kebijakan Studi Sistem Informasi Manajemen Perizinan Terpadu Indragiri Hilir (SIMPATI) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hilir

No.	Responden	Jumlah		Persentase (%)
		Populasi	Sampel	
1.	Kepala Bidang	3 Orang	3 Orang	100
2.	Kepala Seksi	9 Orang	9 Orang	100
3.	Staf	19 Orang	19 Orang	100
Total		31 Orang	31 Orang	100

Sumber : DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir, 2020

Adapun tiga orang Kepala Bidang tersebut di atas terdiri dari Kepala Bidang Pengolahan Data, Sistem Informasi dan Pengaduan Pelayanan, Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Usaha dan Non Perizinan serta Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Pelaksanaan Daerah. Selanjutnya, sembilan Kepala Seksi tersebut yakni Kepala Seksi Verifikasi, Analisis dan Evaluasi Data Penanaman Modal, Kepala Seksi Sistem Informasi Penanaman Modal, Kepala Seksi Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan, Kepala Seksi Perizinan Usaha dan Non Perizinan Sektor Primer, Kepala Seksi Perizinan Usaha dan Non Perizinan

Sektor Sekunder, Kepala Seksi Perizinan Usaha dan Non Perizinan Sektor Tersier, Kepala Seksi Pelayanan Perizinan Lokasi dan Tata Ruang, Kepala Seksi Pelayanan Perizinan Mendirikan Bangunan dan Kepala Seksi Pelayanan Perizinan dan Lainnya, serta 19 orang staf tersebut terdiri dari dua orang PNS dan 17 orang PTT.

Di samping itu, penelitian ini juga menggunakan informan untuk melengkapi dan meng-*cross check* informasi yang diperoleh dari sampel. Informan tersebut yaitu dari pihak pelaksana kebijakan atau Pegawai DPMPSTP Kabupaten Indragiri Hilir sebanyak tiga orang yang terdiri dari Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Usaha dan Non Perizinan, Kepala Seksi Sistem Informasi Penanaman Modal dan Staf Front Office, serta informan dari pihak kelompok sasaran atau masyarakat sebanyak tiga orang pemohon izin khusus untuk jenis izin yang menjadi fokus penelitian yakni Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) dan Surat Izin Praktik Bidan (SIPB).

3.4 Teknik Penarikan Sampel

Dikarenakan jumlah anggota populasi kurang dari 100 orang, maka dalam penelitian ini teknik penarikan sampel yang digunakan adalah teknik Sensus atau Total Sampling yakni menjadikan seluruh anggota populasi tersebut di atas sebagai sampel semua sebagai subyek yang dipelajari atau sebagai responden pemberi informasi. Sementara itu, untuk pemilihan informan dari pihak DPMPSTP Kabupaten Indragiri Hilir dan

masyarakat/pemohon izin dilakukan dengan cara Purposive Sampling, yakni dengan pertimbangan tertentu, salah satunya yaitu memiliki keterkaitan dengan implementasi SIMPATI serta relevan dengan fokus penelitian.

3.5 Jenis dan Sumber Data

Adapun jenis dan sumber data yang peneliti perlukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Data Primer, yaitu data yang diperoleh dari pihak-pihak yang terkait dalam penelitian melalui kuesioner, wawancara dan observasi yang relevan dengan permasalahan yang diteliti.
2. Data Sekunder, yaitu data pendukung dalam penelitian yang diperoleh dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hilir yang berhubungan dengan penelitian berupa dokumen, laporan, arsip dan sebagainya.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. Kuesioner, yaitu daftar pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden, didistribusikan melalui jasa pengiriman untuk diisi dan dikembalikan atau dapat juga dijawab di bawah pengawasan peneliti (Nurdin & Hartati; 2019;187). Dalam

penelitian ini, kusioner tertutup dibagikan kepada 31 responden dengan 25 butir pertanyaan. Adapun kisi-kisi instrumen penelitian/ kusioner yang digunakan untuk mengumpulkan data dari responden dapat dilihat pada Tabel III.2 berikut ini.

Tabel III.2 : Kisi-kisi Kusioner Penelitian Tentang Implementasi Kebijakan Studi Sistem Informasi Manajemen Perizinan Terpadu Indragiri Hilir (SIMPATI) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hilir

No.	Indikator	Nomor Item	Jumlah Item
1.	Komunikasi	1, 2, 3, 4, 5, 6	6
2.	Sumber Daya	7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15	9
3.	Disposisi	16, 17, 18	3
4.	Struktur Birokrasi	19, 20, 21, 22, 23, 24, 25	7
		Total	25

- Wawancara, yaitu suatu cara pengumpulan data yang dilakukan melalui komunikasi verbal untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya (Nurdin & Hartati; 2019;178). Pada penelitian ini, wawancara dilakukan kepada tiga orang dari pihak pelaksana kebijakan atau DPMPSTSP Kabupaten Indragiri Hilir dan tiga orang dari pihak kelompok sasaran atau masyarakat / pemohon Izin. Adapun kisi-kisi pertanyaan wawancara yang digunakan untuk mengumpulkan data dari informan di pihak pelaksana kebijakan atau pegawai DPMPSTSP Kabupaten Indragiri Hilir dapat dilihat pada Tabel III.3 berikut.

Tabel III.3: Kisi-kisi Daftar Panduan Wawancara Penelitian Tentang Implementasi Kebijakan Publik Studi Sistem Informasi Manajemen Perizinan Terpadu Indragiri Hilir (SIMPATI) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hilir untuk Pelaksana Kebijakan

No.	Indikator	Nomor Item	Jumlah Item
1.	Komunikasi	1, 2,3,	4
2.	Sumber Daya	5, 6, 7, 8, 9	5
3.	Disposisi	10, 11	2
4.	Struktur Birokrasi	12, 13	2
Total			13

Sedangkan untuk informan dari pihak kelompok sasaran atau masyarakat pemohon izin, kisi-kisi pertanyaan wawancara yang digunakan adalah seperti pada Tabel III.4 dibawah ini.

Tabel III.4: Kisi-kisi Daftar Panduan Wawancara Penelitian Tentang Implementasi Kebijakan Publik Studi Sistem Informasi Manajemen Perizinan Terpadu Indragiri Hilir (SIMPATI) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hilir untuk Kelompok Sasaran

No.	Indikator	Nomor Item	Jumlah Item
1.	Komunikasi	1, 2,3, 4	4
2.	Sumber Daya	5, 6, 7, 8	4
3.	Disposisi	9, 10	2
4.	Struktur Birokrasi	11, 12, 13	3
Total			13

3. Observasi, yaitu melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan (Nurdin & Hartati; 2019;173). Teknik Observasi dalam penelitian ini dilakukan di kantor DPMPSTP Kabupaten Indragiri Hilir dengan fokus pada pelayanan perizinan.

4. Dokumentasi, yaitu pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen (Husaini & Akbar; 2011; 69). Dokumen yang dimaksud ialah dokumen yang terkait dengan implementasi SIMPATI pada DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir.

3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data dapat didefinisikan sebagai suatu kegiatan yang dilakukan untuk mengubah data hasil dari penelitian menjadi sebuah informasi baru yang dapat digunakan dalam membuat kesimpulan (Nurdin & Hartati; 2019;203).

Jenis analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data deskriptif, yakni dengan membuat gambaran data-data yang terkumpul tanpa membuat generalisasi dari hasil penelitian tersebut. Beberapa yang termasuk di dalam teknik analisis data secara deskriptif misalnya menyajikan data ke dalam bentuk Grafik, Tabel, Presentasi, Frekuensi, Diagram dan lain-lain (Nurdin & Hartati; 2019;204).

Adapun tahapan-tahapan analisa data pada penelitian ini adalah :

1. Tahap Editing, yaitu proses pemeriksaan kejelasan dan kelengkapan terkait pengisian instrumen pengumpulan data.
2. Tahap Coding, yaitu proses identifikasi dan klasifikasi terhadap semua pernyataan yang ada pada instrumen pengumpulan data berdasarkan variabel yang sedang diteliti.

3. Tahap Tabulating, yaitu adalah menyusun dan menghitung data hasil pengkodean, untuk kemudian disajikan dalam bentuk tabel.
4. Tahap Analysing, yaitu data yang telah terkumpul dalam bentuk angka kemudian dihitung dalam bentuk persentase yang dimaksudkan untuk mengetahui status sesuatu yang disajikan berupa persentase, yang dihitung dengan rumus sebagai berikut.

$$P = \frac{f}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P = Persentase

f = Frekuensi (jumlah jawaban responden)

N = Number of cases (jumlah responden)

Langkah selanjutnya adalah menganalisis data yang diolah sehingga hasil penelitian lebih mudah dipahami. Identifikasi data menggunakan kategori menurut tingkatan yang ada dengan berpatokan pada nilai rata-rata ideal (M_i) dan Standar Deviasi Ideal (SD_i). Pedoman dalam menentukan kriteria menggunakan skala kriteria dari Azwar (2012;35) yaitu pada tabel berikut ini.

Tabel III.5 Kriteria Penilaian dengan Tiga Kategori

Skor	Rumus Konversi	Kategori
1	$X > M_i + 1 (SD_i)$	Baik
2	$M_i - 1 SD_i \leq X \leq M_i + 1 (SD_i)$	Cukup Baik
3	$X < M_i - 1 (SD_i)$	Kurang Baik

Sumber : Azwar, 2012

Keterangan :

X = Jumlah skor

Sdi = Standar Deviasi Ideal

$$= \frac{1}{6} (\text{Skor maksimal ideal} - \text{Skor minimal ideal})$$

Mi = Mean Ideal

$$= \frac{1}{2} (\text{Skor maksimal ideal} + \text{Skor minimal ideal})$$

5. Tahap Mendeskripsikan Data, yaitu proses membuat deskripsi data dengan menyajikannya dalam bentuk tabel frekuensi atau diagram.
6. Penarikan Kesimpulan, yaitu langkah terakhir dalam teknik analisis data dengan membuat kesimpulan berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan.

3.8 Jadwal Kegiatan Penelitian

Jadwal yang menunjukkan rencana terperinci mengenai kegiatan penelitian sangat diperlukan dan sangat penting gunanya terutama untuk pengawasan kegiatan penelitian agar berjalan lancar dan tepat waktu. Adapun jadwal kegiatan pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel III.6 berikut :

Tabel III.6 : Jadwal waktu Kegiatan Penelitian Tentang Implementasi Kebijakan Publik Studi Sistem Informasi Manajemen Perizinan Terpadu Indragiri Hilir (SIMPATI) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hilir

No	Jenis Kegiatan	Bulan dan Minggu Ke-																				
		Januari 2020				Februari 2020				Maret 2020				April 2020				Mei 2020				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1.	Persiapan dan Penyusunan UP																					
2.	Seminar UP																					
3.	Riset																					
4.	Penelitian Lapangan																					
5.	Pengelolaan dan Analisis Data																					
6.	Konsultasi Bimbingan Tesis																					
7.	Ujian Tesis																					
8.	Revisi Tesis																					
9.	Pengadaan serta penyerahan tesis																					

BAB IV

DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

4.1 Sejarah Ringkas

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Indragiri Hilir merupakan salah satu Organisasi Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir yang dibentuk dalam rangka pelaksanaan pelayanan perizinan mulai dari penerimaan hingga penerbitan perizinan. Pembentukan DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir bermula dengan dibentuknya satu unit kerja non struktural oleh Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir dengan berdasarkan Peraturan Bupati Indragiri Hilir Nomor 25 Tahun 2005 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Indragiri Hilir. Dalam operasionalisasinya, Kantor Pelayanan Terpadu saat itu berpedoman pada Keputusan Bupati Indragiri Hilir Nomor Kpts.279/VI/HK-2006 tentang Pelimpahan Wewenang Pengelolaan Perizinan dan Non Perizinan kepada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Indragiri Hilir serta menjalankan fungsi pelayanan publik dengan pola satu atap.

Selanjutnya, setelah dikeluarkannya Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah, maka dibentuklah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) melalui Peraturan Daerah Kabupaten Indragiri Hilir Nomor 13 Tahun 2016 yang ditugaskan untuk melaksanakan pelayanan publik dengan pola satu

pintu sebagaimana amanah Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir adalah unsur pelaksana Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah serta dipimpin oleh Kepala Dinas yang berkedudukan dibawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Pada awalnya, berdasarkan Keputusan Bupati Indragiri Hilir Nomor 13/I/HK-2009 tentang Pendelegasian Wewenang Penandatanganan Perizinan, Kepala DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir mendapatkan pelimpahan wewenang untuk menandatangani hanya tujuh jenis izin saja, namun saat ini seiring dengan perkembangan dan diterbitkannya Peraturan Bupati Indragiri Hilir Nomor 21 Tahun 2019 Tentang Pendelegasian Wewenang Perizinan dan Nonperizinan, Kepala DPMPTSP mendapat pelimpahan wewenang dari Bupati Indragiri Hilir untuk menandatangani seluruh perizinan yang menjadi kewenangan Daerah, yang mana pengurusan perizinannya dapat dilakukan secara elektronik atau *online* melalui aplikasi yang bernama Sistem Informasi Manajemen Perizinan Terpadu Indragiri Hilir (SIMPATI).

Dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya, DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir memiliki Visi dan Misi serta Motto sebagai berikut :

a. Visi

“Terwujudnya Pelayanan Perizinan, Penanaman Modal dan Promosi Daerah yang Handal dan terpercaya”.

b. Misi

1. Meningkatkan mutu pelayanan perizinan yang cepat, tepat, akurat, transparan dan akuntabel.
2. Menciptakan iklim penanaman modal yang potensial dan terpercaya dalam rangka meningkatkan pertumbuhan ekonomi daerah.
3. Meningkatkan peran konsultasi, fasilitasi dan mendorong perkembangan sector produktif Indragiri Hilirg Penanaman Modal.

c. Motto

"Melayani dengan Amanah Nyaman Tulus Akuntabel dan Profesional (MANTAP)".

4.2 Struktur Organisasi

Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hilir memiliki Susunan Organisasi yang terdiri dari:

a. Kepala Dinas.

b. Sekretariat, terdiri dari :

1. Sub Bagian Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan;
2. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian; dan
3. Sub Bagian Keuangan dan Perlengkapan.

c. Bidang Perencanaan, Pengembangan Iklim dan Pengendalian

Penanaman Modal, terdiri dari :

1. Seksi Perencanaan dan Regulasi Penanaman Modal;
2. Seksi Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal; dan

3. Seksi Pemberdayaan Usaha.

d. Bidang Promosi Penanaman Modal, terdiri dari:

1. Seksi Pengembangan Promosi Penanaman Modal;
2. Seksi Pelaksanaan Promosi Penanaman Modal; dan
3. Seksi Sarana dan Prasarana Promosi Penanaman Modal.

e. Bidang Pengolahan Data, Sistem Informasi dan Pengaduan Layanan, terdiri dari:

1. Seksi Verifikasi, Analisis dan Evaluasi Data Penanaman Modal;
2. Seksi Sistem Informasi Penanaman Modal; dan
3. Seksi Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan.

f. Bidang Pelayanan Perizinan Usaha dan Non Perizinan, terdiri dari:

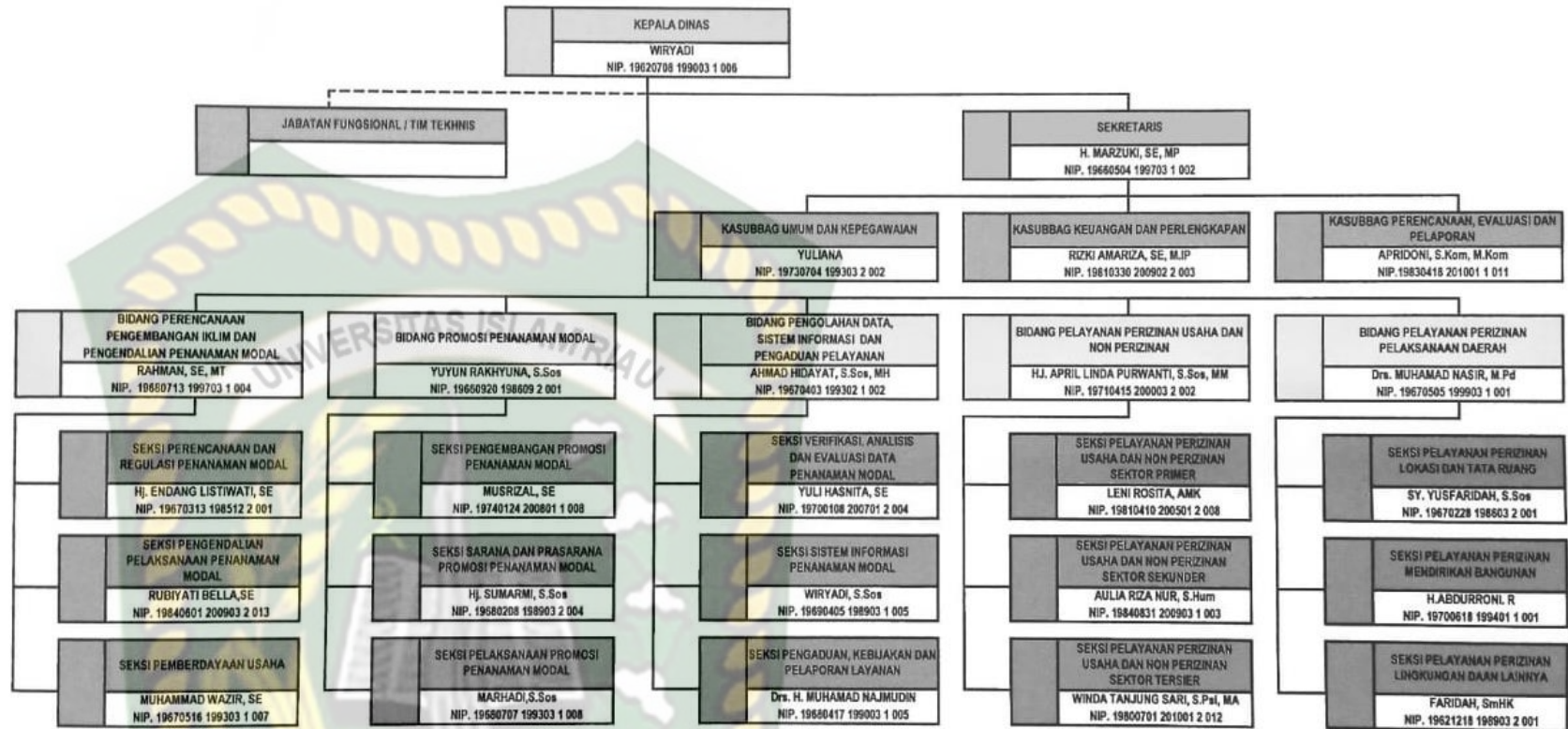
1. Seksi Pelayanan Perizinan Usaha dan Non Perizinan Sektor Primer
2. Seksi Pelayanan Perizinan Usaha dan Non Perizinan Sektor Sekunder; dan
3. Seksi Pelayanan Perizinan Usaha dan Non Perizinan Sektor Tersier.

g. Bidang Pelayanan Perizinan Pelaksanaan Daerah, terdiri dari:

1. Seksi Pelayanan Perizinan Lokasi dan Tata Ruang;
2. Seksi Pelayanan Perizinan Mendirikan Bangunan; dan
3. Seksi Pelayanan Perizinan Lingkungan dan lainnya.

h. Kelompok Jabatan Fungsional

i. Unit Pelaksana Teknis Dinas.



Gambar IV.1 Struktur Organisasi DPMPSTP Kabupaten Indragiri Hilir

4.3 Tugas dan Fungsi Organisasi

Berdasarkan Peraturan Bupati Indragiri Hilir Nomor 47 Tahun 2016 Tentang Dinas Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir, tugas dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hilir adalah melaksanakan urusan pemerintahan di bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Di samping itu, menurut Peraturan Bupati tersebut, dalam melaksanakan tugasnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hilir melaksanakan beberapa fungsi yaitu sebagai berikut:

- a. Penyusunan kebijakan teknis Urusan Pemerintahan di bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- b. Pelaksanaan tugas teknis Urusan Pemerintahan di bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- c. Pemantauan, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan tugas teknis Urusan Pemerintahan di bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- d. Pembinaan teknis penyelenggaraan fungsi-fungsi Urusan Pemerintahan di bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu; dan Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

4.4 Sumber Daya Organisasi

Ketersediaan sumber daya organisasi merupakan hal yang sangat penting dalam mencapai tujuan organisasi. Adapun Sumber daya organisasi yang tersedia pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (DPMPTSP) Kabupaten Indragiri Hilir di antaranya yaitu :

4.4.1 Sumber Daya Manusia DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir didukung oleh Sumber Daya Manusia sebanyak 71 orang dengan rincian sebagai berikut:

a. Pegawai berdasarkan Status Kepegawaian

Tabel IV.1 : Pegawai DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir berdasarkan Status Kepegawaian

No.	Status kepegawaian	Jumlah
1	PNS	34
2	PTT	37
Total		71

Sumber : DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir, 2020

b. Pegawai berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel IV.2 : Pegawai DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Kepegawaian	
		ASN	PTT
1	Laki-laki	18	20
2	Perempuan	16	17
Total		34	37

Sumber : DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir, 2020

c. Pegawai berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tabel IV.3 : Pegawai DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Pendidikan	Kepegawaian	
		ASN	PTT
1	S2	9	12
2	S1	16	14
3	D III	2	-
4	SLTA	7	21
Total		34	37

Sumber : DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir, 2020

d. Pegawai berdasarkan Golongan

Tabel IV.4 : Pegawai DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir berdasarkan Golongan

No.	Golongan	Jumlah
1	IV/c = 1 IV/b = 1 IV/a = 4	6
2	III/d = 13 III/c = 6 III/b = 2 III/a = 2	23
3	II/d = 1 II/c = 1 II/b = 3	5
4	PTT / Non ASN	37
Total		71

Sumber : DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir, 2020

4.4.2 Sarana dan Prasarana DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir

Berdasarkan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah Kabupaten Indragiri Hilir Nomor : Kpts.15/DPMPTSP/V/2019 Tentang Penetapan Standar Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hilir, kelancaran pelaksanaan tugas dan fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hilir selain didukung oleh Sumber Daya Manusia, juga ditunjang oleh sarana dan prasarana yang telah tersedia di antaranya yaitu :

- a. Tempat pelayanan dengan ketersediaan fungsi ruang, yang terdiri dari :
 1. Ruang Kepala Dinas
 2. Tempat kerja Sekretaris Dinas
 3. Tempat kerja Kepala Bidang dan Kepala Seksi
 4. Ruang pemrosesan berkas
 5. Ruang tunggu pelayanan yang ber AC
 6. Ruang informasi / konsultasi / pengaduan
 7. Ruang tamu dan ruang rapat
 8. Ruang server
 9. Ruang arsip
 10. Tempat ibadah
 11. Kursi Disabilitas
 12. Toilet/kamar mandi tamu dan pegawai
 13. Tempat penjualan makanan dan minuman
 14. Areal parkir

- b. Sarana kantor untuk memberikan pelayanan, yang meliputi :
 1. Petugas Informasi
 2. Media Sosial
 3. Formulir
 4. Infocus (kamera proyektor), screen projector
 5. Scanner, printer, mesin fotokopi
 6. Komputer, Laptop
 7. Telepon, faksimil, air, listrik
 8. Jaringan internet (Wi-fi)
 9. Banner
 10. Leaflet

4.5 Gambaran Umum tentang Sistem Informasi Manajemen Terpadu Indragiri Hilir (SIMPATI)

Seiring dengan diberlakukannya Peraturan Daerah Kabupaten Indragiri Hilir Nomor 7 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Indragiri Hilir pada saat ini telah melaksanakan kebijakan publik berupa pelayanan perizinan secara elektronik atau *online* dengan menggunakan Sistem Informasi Manajemen Perizinan Terpadu Indragiri Hilir (SIMPATI).

Sistem Informasi Manajemen Perizinan Terpadu Indragiri Hilir (SIMPATI) adalah sebuah aplikasi yang diterapkan dalam pelayanan perizinan mulai dari loket pelayanan (*Front Office* dan *Back Office*), Kepala Seksi, Tim Teknis, Kepala Bidang, Sekretaris dan Kepala Dinas, sampai dengan proses penerbitan/pencetakan sertifikat perizinan. Adapun perizinan yang dilayani melalui SIMPATI sebanyak 76 jenis izin sesuai dengan yang diatur dalam Peraturan Bupati Indragiri Hilir Nomor 21 Tahun 2019 Tentang Pendelegasian Wewenang Perizinan dan Nonperizinan.

Penerapan SIMPATI memiliki beberapa kelebihan, di antaranya yaitu dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus perizinan, karena dilakukan secara *online* sehingga lebih efisien dari segi waktu, biaya tenaga serta menghindari praktik pungutan liar (pungli) dan gratifikasi. Selain itu, karena SIMPATI adalah suatu bentuk pengelolaan data perizinan secara komputerisasi mulai dari tahap berkas permohonan

masuk sampai dengan penerbitan dokumen/sertifikat perizinan, maka proses perizinan juga bisa menjadi lebih cepat dan transparan.

Di samping itu, khusus bagi pemohon izin ada beberapa manfaat yang bisa diperoleh dibalik penerapan SIMPATI di antaranya yaitu memfasilitasi pemohon untuk mendapat izin secara aman, cepat dan *real time*, memfasilitasi pemohon dalam melakukan pelaporan dan pemecahan masalah perizinan dalam satu tempat serta memfasilitasi pemohon untuk menyimpan data perizinan dalam satu identitas.

Dengan menggunakan SIMPATI, pemohon izin tidak perlu datang ke kantor DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir hanya untuk melakukan pendaftaran. Namun cukup dilakukan secara online dengan cara mengisi formulir dan melengkapi persyaratan yang telah ditetapkan. Formulir pendaftaran izin pada SIMPATI dapat dilihat pada Gambar IV.2 berikut ini.

SIMPATI
Sistem Informasi Manajemen PerizinAn Terpadu Inhil

MANTAP - Melayani dengan Amanah, Nyaman, Tulus, Akuntabel dan Profesional

BERANDA | PERSYARATAN PERIZINAN | PENDAFTARAN PERIZINAN ONLINE | LOGIN SIMPATI | LUPA PASSWORD | INFO KBLI | TRACKING SYSTEM

NIK

Nama Lengkap

E-Mail

No. HP

Username

Password

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN INDRAGIRI HILIR © 2018

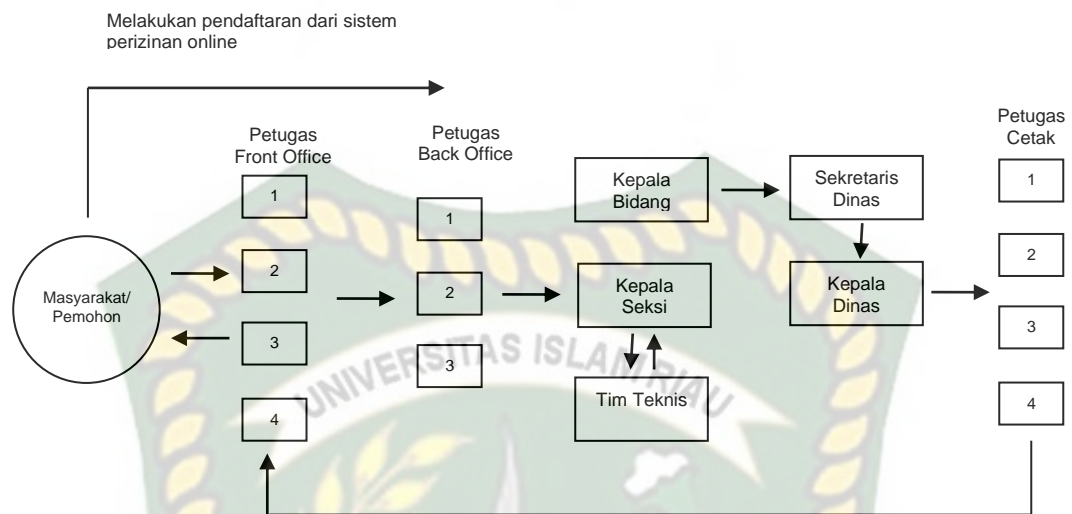
Gambar IV.2 Pendaftaran Izin melalui SIMPATI

Selanjutnya, bagi pemohon izin yang telah melakukan pendaftaran dan ingin mengetahui bagaimana perkembangan proses izin yang diurusinya apakah sudah siap atau belum, pemohon izin juga tidak perlu datang langsung ke kantor DPMPPTSP Kabupaten Indragiri Hilir hanya untuk menanyakannya, akan tetapi bisa dilakukan secara online melalui fitur Tracking System yang terdapat pada SIMPATI, dengan memasukkan Nomor Tracking yang telah diberikan. Dari Tracking System akan dapat diketahui sudah sejauh mana proses pengurusan izin yang dilakukan oleh pemohon izin.



Gambar IV.3 Tracking Sistem Perizinan pada SIMPATI

Dalam melakukan pengurusan izin dengan menggunakan Sistem Informasi Manajemen Perizinan Terpadu Indragiri Hilir (SIMPATI) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPPTSP) Kabupaten Indragiri Hilir, pemohon izin harus menjalani Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Berdasarkan SOP yang diterapkan, alur pengurusan izin secara *online* melalui SIMPATI pada DPMPPTSP Kabupaten Indragiri Hilir secara umum dapat dilihat seperti pada Gambar IV.4 berikut ini.



Gambar IV.4 Alur Pengurusan Izin melalui SIMPATI

Dari Gambar IV.4 diatas dapat diketahui bahwa setiap pegawai DPMPSTSP Kabupaten Indragiri Hilir yang menangani perizinan memiliki tugasnya masing-masing, dengan uraian tugas sebagai berikut:

1. Front Office

- 1). Menerima berkas permohonan izin
- 2). Melakukan entry data pemohon izin
- 3). Menyerahkan izin yang telah selesai

2. Back Office

- 1). Melakukan verifikasi berkas pemohon
- 2). Melanjutkan entry data pemohon yang sebelumnya telah dipnut oleh Front Office

3. Kepala Seksi Terkait

- 1). Melakukan pemeriksaan/verifikasi teknis permohonan izin
- 2). Mengirim/menerima berkas permohonan ke Tim Teknis

3). Menerima/mengembalikan entry yang diteruskan Back Office

4). Meneruskan entry ke Kepala Bidang

4. Tim Teknis

1). Melakukan verifikasi survey secara teknis

2). Memberikan verifikasi/rekomendasi izin

5. Kepala Bidang Terkait

1). Melakukan pemeriksaan/verifikasi teknis permohonan izin

2). Menerima/mengembalikan entry yang diteruskan Kepala Seksi terkait

3). Meneruskan entry ke Sekretaris Dinas

6. Sekretaris Dinas

1). Melakukan pemeriksaan/verifikasi teknis permohonan izin

2). Menerima/mengembalikan entry yang diteruskan Kepala Bidang terkait

3). Meneruskan entry ke Kepala Dinas

7. Kepala Dinas

1). Melakukan pemeriksaan/verifikasi teknis permohonan izin

2). Menyetujui/menolak entry yang diteruskan Sekretaris Dinas

8. Petugas Cetak

1). Memberi nomor register izin yang telah terbit

2). Mencetak izin terbit dan dikembalikan ke Front Office

BAB V

ANALISIS DATA DAN HASIL PENELITIAN

5.1 Gambaran Subjek Penelitian / Identitas Responden

Dalam penelitian tentang Implementasi Kebijakan Publik Studi Sistem Informasi Manajemen Perizinan Terpadu Indragiri Hilir (SIMPATI) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hilir ini responden yang mengisi kuesioner penelitian adalah para pelaksana kebijakan yakni pegawai DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir yang bertugas di bidang pelayanan perizinan dengan jumlah 31 orang. Berikut adalah rincian tentang identitas responden berdasarkan jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan dan golongan.

Tabel V.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1.	Laki-laki	17	54,8
2.	Perempuan	14	45,2
	Total	31	100

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2020

Berdasarkan Tabel V.1 di atas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki dengan jumlah 17 responden atau 54,8% dari keseluruhan responden. Dengan demikian dapat disimpulkan pegawai DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir yang bertugas dalam melaksanakan kebijakan publik Sistem Informasi

Manajemen Perizinan Terpadu Indragiri Hilir (SIMPATI) didominasi oleh laki-laki.

Tabel V.2 Identitas Responden Berdasarkan Umur

No.	Umur Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1.	20-30 Tahun	12	38,7
2.	31-40 Tahun	8	25,8
3.	41-50 Tahun	6	19,4
4.	> 50 Tahun	5	16,1
	Total	31	100

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2020

Tabel V.2 diatas menunjukkan bahwa responden pada penelitian ini yang paling banyak adalah yang berusia antara 20 s/d 30 tahun dengan jumlah 12 orang atau 38,7%, dari seluruh responden. Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas pegawai pelaksana kebijakan SIMPATI pada DPMPSTP Kabupaten Indragiri Hilir masih muda dan produktif.

Tabel V.3 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Pendidikan Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1.	SLTA	12	38,7
2.	Diploma	2	6,5
3.	S1/S2	17	54,8
	Total	31	100

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2020

Dari Tabel V.3 diatas, dapat diketahui bahwa responden pada penelitian ini paling banyak berpendidikan S1/S2 yakni sebanyak 17 orang atau 54,8% dari seluruh responden. Dengan demikian, dapat disimpulkan

bahwa sebagian besar pegawai pelaksana kebijakan SIMPATI mayoritas berpendidikan tinggi dan dapat mengerti tentang implementasi SIMPATI.

Tabel V.4 Identitas Responden Berdasarkan Golongan

No.	Golongan	Frekuensi	Persentase (%)
1.	II	1	3,2
2.	III	10	32,3
3.	IV	3	9,7
4.	PTT	17	54,8
	Total	31	100

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2020

Dapat dilihat dari Tabel V.4 diatas, mayoritas responden pada penelitian ini adalah termasuk dalam golongan PTT atau Pegawai Tidak Tetap yakni sebanyak 17 Orang atau 54,8%. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa PNS atau pegawai tetap yang bertugas dalam implementasi kebijakan SIMPATI pada DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir jumlahnya lebih sedikit jika dibandingkan pegawai tidak tetap. Hal ini bisa berpengaruh bagi implementasi kebijakan SIMPATI khususnya dalam aspek Sumberdaya.

5.2 Analisis Data dan Hasil Penelitian

Pada penelitian ini data primer diperoleh dari 31 responden melalui instrumen penelitian berupa kuesioner dengan 25 butir pertanyaan dan setiap pertanyaan memiliki tiga pilihan jawaban yang telah disediakan. Data pada penelitian ini berupa data kuantitatif deskriptif dan untuk data

kuantitatif digunakan analisis statistik deskriptif dengan persentase. Skala pengukuran instrumen yang digunakan pada penelitian ini adalah Skala Likert, dengan rentangan skor antara 1 sampai dengan 3.

Selanjutnya, skor yang telah diperoleh dari jawaban responden dimasukkan ke dalam beberapa kategori. Menurut Azwar (2005;61) kategorisasi atau pengkategorian itu sifatnya relatif dan peneliti boleh menetapkan secara subjektif luas intervalnya yang mencakup setiap kategori yang diinginkan, selama penetapan tersebut masih berada dalam batas keawajaran dan dapat diterima akal. Oleh sebab itu, dalam penelitian ini peneliti menggunakan tiga kategori yakni Kategori Baik, Cukup Baik dan Kurang Baik dengan beracuan pada pedoman konversi skor ke dalam tiga kategori berikut ini.

Tabel V.5 Pedoman Konversi Skor ke dalam Tiga Kategori

Skor	Kategori	Rumus Konversi
1	Baik	$X > Mi + 1 (SDi)$
2	Cukup Baik	$Mi - 1 SDi \leq X \leq Mi + 1 (SDi)$
3	Kurang Baik	$X < Mi - 1 (SDi)$

Sumber : Azwar, 2012

Keterangan :

X = Jumlah skor

Sdi = Standar Deviasi Ideal

= $1/6$ (Skor maksimal ideal – Skor minimal ideal)

Mi = Mean Ideal

= $1/2$ (Skor maksimal ideal + Skor minimal ideal)

Berdasarkan perhitungan yang dilakukan dengan bantuan program IBM SPSS Statistics 22, diperoleh data statistik mengenai implementasi Sistem Informasi Manajemen Perizinan Terpadu Indragiri Hilir (SIMPATI) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Indragiri Hilir secara keseluruhan dan per indikator.

Untuk secara keseluruhan data kuantitatif mengenai implementasi kebijakan SIMPATI yang meliputi empat indikator yakni indikator Komunikasi, Sumberdaya, Disposisi dan Struktur Birokrasi, dapat dihitung dengan menggunakan 25 butir pertanyaan dengan skor 1 sampai dengan 3, sehingga menghasilkan skor maksimal ideal 75 dan skor minimal ideal 25. Selanjutnya, dari skor maksimal ideal dan skor minimal ideal tersebut, diperoleh Mean Ideal (Mi) dan Standar Deviasi Ideal (Sdi) dengan perhitungan sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{Mi} &= 1/2 \times (\text{skor maksimal ideal} + \text{skor minimal ideal}) \\ &= 1/2 \times (75+25) \\ &= 1/2 \times 100 \\ &= 50 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Sdi} &= 1/6 \times (\text{skor maksimal ideal} - \text{skor minimal ideal}) \\ &= 1/6 \times (75-25) \\ &= 1/6 \times 50 \\ &= 8,3 \end{aligned}$$

Setelah diperoleh Mean Ideal (M_i) sebesar 50 dan Standar Deviasi Ideal (S_{Di}) sebesar 8,3, maka batasan kategori yang dihasilkan adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{Baik} &= X > M_i + 1 (S_{Di}) \\ &= X > 50 + 1.8,3 \\ &= X > 58,3 \\ \text{Cukup Baik} &= M_i - 1 S_{Di} \leq X \leq M_i + 1 (S_{Di}) \\ &= 50 - 1.8,3 \leq X \leq 50 + 1.8,3 \\ &= 41,7 \leq X \leq 58,3 \\ \text{Kurang Baik} &= X < M_i - 1 (S_{Di}) \\ &= X < 50 - 1.8,3 \\ &= X < 41,7 \end{aligned}$$

Dari perhitungan tersebut, maka dapat dilakukan pengkategorian seperti pada Tabel V.6 berikut ini:

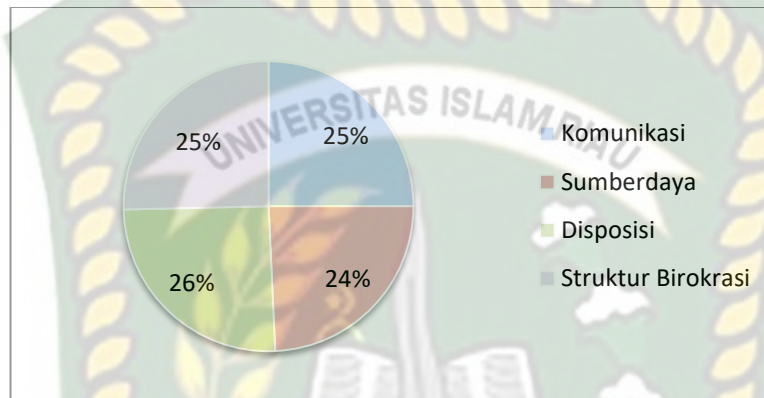
Tabel V.6 Kategorisasi untuk Implementasi Kebijakan SIMPATI

No.	Kategori	Rentang Skor	Frekuensi	Persentase (%)
1	Baik	$X > 58,3$	9	29
2	Cukup Baik	$41,7 \leq X \leq 58,3$	20	64,5
3	Kurang Baik	$X < 41,7$	2	6,5

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2020

Berdasarkan Tabel V.6 diatas, dapat diketahui bahwa dari tanggapan 31 responden mengenai implementasi kebijakan SIMPATI, responden yang menjawab dalam kategori baik sebanyak 29% atau 9 responden. Selanjutnya jumlah responden yang menjawab dalam kategori

cukup baik sebanyak 20 responden atau 64,5%. Sedangkan pada kategori kurang baik, responden yang menjawab sebanyak 2 responden atau 6,5%. Selanjutnya, untuk nilai masing-masing indikator dapat dilihat pada Pie Chart pada Gambar V.1 berikut ini.



Gambar V.1 Pie Chart Distribusi Kecenderungan Implementasi Kebijakan Publik SIMPATI pada DPMPSTP Kabupaten Indragiri Hilir

Berdasarkan Tabel V.6 dan Pie Chart pada Gambar V.1 diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa implementasi kebijakan publik berupa pelayanan perizinan secara elektronik/*online* dengan Sistem Informasi Manajemen Perizinan Terpadu Indragiri Hilir (SIMPATI) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Indragiri Hilir termasuk dalam kategori **Cukup Baik**. Implementasi kebijakan tersebut belum termasuk kategori Baik karena adanya beberapa faktor penghambat yakni pada aspek Komunikasi, Sumberdaya dan Struktur Birokrasi. Pada aspek Komunikasi, sosialisasi kepada masyarakat atau pelaku usaha masih terbatas sehingga masih banyak masyarakat atau pelaku usaha yang belum tahu tentang kebijakan SIMPATI tersebut. Pada

aspek Sumberdaya, belum adanya pegawai tetap yang berkompetensi dalam menangani dan mengembangkan SIMPATI serta sarana dan prasarana yang belum memadai, dan pada aspek Struktur Birokrasi masih banyak pemohon izin yang belum bisa mengurus izin secara *online* sesuai dengan mekanisme/prosedur yang telah ditetapkan.

Selanjutnya, analisis data dilakukan pada masing-masing indikator yang diukur pada implementasi kebijakan SIMPATI yaitu terdiri dari indikator Komunikasi, Sumberdaya, Disposisi dan Struktur Birokrasi dengan penjelasan sebagai berikut.

5.2.1 Indikator Komunikasi

Komunikasi menurut model implementasi Edward III, merupakan aspek penting yang sangat mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan karena berkaitan dengan proses penyaluran informasi serta kejelasan dan konsistensinya dari pembuat kebijakan kepada pelaksana kebijakan yang kemudian diteruskan kepada kelompok sasaran, sehingga dapat mengetahui dan memahami isi, tujuan dan arah kebijakan serta dapat melaksanakan kebijakan dengan baik dan benar sekaligus mencapai tujuan dan sasaran kebijakan yang telah ditetapkan. Pada penelitian ini indikator Komunikasi dihitung dengan menggunakan enam butir pertanyaan yaitu butir nomor 1, 2, 3, 4, 5 dan 6 dengan skor 1 sampai dengan 3, sehingga menghasilkan skor maksimal ideal 18 dan skor minimal ideal 6. Selanjutnya, dari skor maksimal ideal dan skor

minimal ideal tersebut, diperoleh Mean Ideal (M_i) dan Standar Deviasi Ideal (S_{di}) dengan perhitungan sebagai berikut :

$$M_i = 1/2 \times (\text{skor maksimal ideal} + \text{skor minimal ideal})$$

$$= 1/2 \times (18+6)$$

$$= 1/2 \times 24$$

$$= 12$$

$$S_{di} = 1/6 \times (\text{skor maksimal ideal} - \text{skor minimal ideal})$$

$$= 1/6 \times (18-6)$$

$$= 1/6 \times 12$$

$$= 2$$

Setelah diperoleh Mean Ideal (M_i) sebesar 12 dan Standar Deviasi Ideal (S_{di}) sebesar 2, maka batasan kategori yang dihasilkan adalah sebagai berikut :

$$\text{Baik} = X > M_i + 1 (S_{Di})$$

$$= X > 12 + 1.2$$

$$= X > 14$$

$$\text{Cukup Baik} = M_i - 1 S_{Di} \leq X \leq M_i + 1 (S_{Di})$$

$$= 12 - 1.2 \leq X \leq 12 + 1.2$$

$$= 10 \leq X \leq 14$$

$$\text{Kurang Baik} = X < M_i - 1 (S_{Di})$$

$$= X < 12 - 1.2$$

$$= X < 10$$

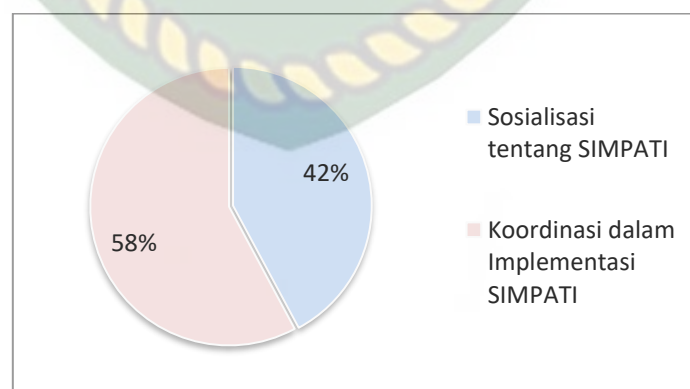
Berdasarkan perhitungan tersebut, maka dapat dilakukan pengkategorian seperti pada Tabel V.7 berikut ini:

Tabel V.7 Kategorisasi untuk Indikator Komunikasi

No.	Kategori	Rentang Skor	Frekuensi	Persentase (%)
1	Baik	$X > 14$	6	19,4
2	Cukup Baik	$10 \leq X \leq 14$	22	71
3	Kurang Baik	$X < 10$	3	9,6

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2020

Berdasarkan Tabel V.7 diatas, dapat diketahui bahwa dari 31 responden mengenai komunikasi pada implementasi kebijakan SIMPATI, responden yang menjawab dalam kategori baik sebanyak 19,4% atau 6 responden. Selanjutnya jumlah responden yang menjawab dalam kategori cukup baik sebanyak 22 responden atau 71%. Sedangkan pada kategori kurang baik, responden yang menjawab sebanyak 3 responden atau 9,6%. Sedangkan tanggapan untuk masing-masing sub indikator dapat dilihat pada Pie Chart pada Gambar V.2 berikut ini.



Gambar V.2 Pie Chart Distribusi Kecenderungan Responden untuk Indikator Komunikasi

Berdasarkan Tabel V.7 dan Pie Chart pada Gambar V.2 dapat disimpulkan bahwa komunikasi pada implementasi kebijakan publik Sistem Informasi Manajemen Perizinan Terpadu Indragiri Hilir (SIMPATI) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Indragiri Hilir termasuk dalam kategori **Cukup Baik**, dengan dimensinya yang lemah terletak pada sosialisasi tentang SIMPATI.

Menurut model Implementasi Edward III, Komunikasi adalah hal pertama yang sangat krusial dan mempengaruhi keberhasilan suatu implementasi kebijakan publik. Komunikasi yang baik terbentuk dari transmisi, kejelasan dan konsistensi informasi yang baik pula. Dengan komunikasi yang transmisi atau penyaluran informasinya baik serta informasi yang disampaikan akurat, jelas dan konsisten, maka para pelaksana kebijakan dan kelompok sasaran dapat mengetahui apa yang harus masing-masing mereka kerjakan sehingga hal tersebut akan memberikan kemudahan dalam pelaksanaan kebijakan yang efektif dan efisien. Komunikasi pada umumnya terbagi menjadi beberapa jenis. Jika dilihat dari cara penyampaiannya komunikasi terdiri dari komunikasi langsung dan komunikasi tidak langsung, kemudian jika berdasarkan arahnya meliputi komunikasi satu arah dan komunikasi dua arah, serta menurut ruang lingkupnya terbagi menjadi komunikasi internal dan komunikasi eksternal.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang peneliti lakukan, dalam implementasi SIMPATI, komunikasi langsung dan dua arah yang

dilaksanakan oleh DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir adalah komunikasi yang dilakukan secara langsung dengan tatap muka baik kepada kelompok sasaran (masyarakat, pelaku usaha atau pemohon izin) maupun kepada sesama pelaksana kebijakan (Pegawai DPMPTSP dan Tim Teknis) melalui sosialisasi dan/atau koordinasi. Sedangkan komunikasi tidak langsung dan satu arah yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir ialah komunikasi atau penyampaian informasi tentang kebijakan SIMPATI yang ditujukan kepada kelompok sasaran yakni masyarakat, pelaku usaha atau pemohon izin melalui media. Di samping itu, komunikasi internal yang sering dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir adalah komunikasi mengenai kebijakan SIMPATI yang hanya di lingkungan instansi tersebut saja, misalnya komunikasi di antara pimpinan dengan staf. Sedangkan komunikasi eksternal, komunikasi yang dilakukan kepada pihak di luar DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir seperti kepada Tim Teknis dari OPD lain dan kepada kelompok sasaran.

Dalam implementasi kebijakan SIMPATI, komunikasi ditransmisikan dalam dua bentuk yakni sosialisasi dan koordinasi. Pertama, sosialisasi dilaksanakan sebagai upaya untuk menginformasikan berbagai hal mengenai kebijakan SIMPATI kepada berbagai pihak terkait termasuk pelaksana kebijakan dan kelompok sasaran, agar mengetahui dan memahami serta bersedia dan berkemampuan dalam menyukseskan pelaksanaan kebijakan tersebut.

Sosialisasi yang dilaksanakan terbagi menjadi dua macam, yakni sosialisasi langsung dan sosialisasi tidak langsung. Sosialisasi langsung yaitu sosialisasi yang diadakan oleh DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir melalui pertemuan dan tatap muka secara langsung tanpa melalui media atau perantara. Sosialisasi jenis ini sudah dilaksanakan sebanyak tiga kali sejak mulai dicanangkannya implementasi kebijakan SIMPATI pada tahun 2017, yakni dua kali di tingkat kabupaten dan satu kali di tingkat kecamatan. Sosialisasi terakhir kali diadakan di tingkat kabupaten di kota Tembilahan pada tahun 2019 dengan pesertanya antara lain yaitu para pegawai DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir, instansi terkait yang memberikan rekomendasi perizinan seperti Dinas PUPR, Dinas Perdagangan dan Perindustrian, Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan, Dinas Kesehatan, Dinas Perkebunan, Kantor Pertanahan dan instansi lainnya, Camat se-Kabupaten Indragiri Hilir serta para pelaku usaha, dengan narasumber dari DPMPTSP Provinsi Riau. Sementara itu di tingkat kecamatan, sosialisasi mengenai SIMPATI pernah dilaksanakan oleh Kecamatan Gaung Anak Serka, dengan narasumber dari DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir.

Namun berdasarkan fakta di lapangan, dikarenakan anggaran yang terbatas, sosialisasi secara langsung ini hanya dapat dilaksanakan sebanyak tiga kali sehingga masih banyak masyarakat yang belum pernah mengikutinya, padahal sosialisasi tersebut sangat diperlukan oleh masyarakat terutama yang belum mengetahui dan memahami tentang

kebijakan SIMPATI. Hal tersebut juga sesuai dengan tanggapan yang disampaikan oleh Bapak Gatot Sugiarto, salah seorang pemohon izin SIUP yang telah peneliti wawancarai.

“Belum pernah. Kalau saya secara pribadi perlu untuk kawan-kawan yang mungkin secara teknologi kurang memahami dan secara *online*-nya *kan* mereka belum bisa, belum tau cara mengisinya, jadi kalau sosialisasi itu sebenarnya perlu pak.” (Wawancara, 18 Juni 2020)

Begitu pula hasil wawancara dengan Ibu Zearly Novivianty, salah seorang pemohon izin SIPB yang mengaku belum mengetahui bahwa pengurusan izin dapat dilakukan secara *online* dengan SIMPATI sehingga memerlukan sosialisasi tentang kebijakan tersebut.

“*Nggak* tau. Perlu, soalnya saya sendiri *aja nggak* tau kalau ada ini, ada SIMPATI ini, Manajemen Perizinan Terpadu Indragiri Hilir ini. Kami itu *cuman* mulut ke mulut, oh ini *ngurus* ini *gitu*.” (Wawancara, 23 Juni 2020)

Meskipun demikian, sosialisasi tidak langsung tetap dilaksanakan oleh DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir kepada kelompok sasaran dalam hal ini masyarakat atau pelaku usaha, dengan cara menyebarluaskan informasi mengenai SIMPATI melalui media seperti media cetak, media online, media sosial, brosur, banner, pamflet dan lain-lain, sebagaimana hasil wawancara dengan Bapak Wiryadi, Kepala Seksi Sistem Informasi dan Penanaman Modal Bidang Pengolahan Data, Sistem Informasi dan Pengaduan Pelayanan DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir.

“Dalam menyebarkan informasi tentang perizinan yang menggunakan aplikasi yaitu aplikasi SIMPATI, kita sudah menyebarluaskan ke masyarakat itu sudah ada melalui pamflet, banner, brosur, juga media cetak-media cetak, media online, sudah kita laksanakan.” (Wawancara, 18 Mei 2020)

Dengan cara tersebut, maka masyarakat atau pelaku usaha tetap bisa mendapatkan informasi tentang SIMPATI meskipun tidak pernah mengikuti sosialisasi secara langsung. Hal itu diperkuat oleh hasil wawancara dengan Bapak Muhammad Rizkan, salah seorang pemohon izin IMB yang mendapat informasi mengenai SIMPATI dari media online.

“Kalau untuk mengenai masalah sosialisasi itu saya belum pernah, tetapi saya ini membaca dari media, media *online*, seperti apa pengurusan perizinan, untuk mengajukan Izin Mendirikan Bangunan. Bagus *sih*, bagus.” (Wawancara, 23 Juni 2020)

Selanjutnya, berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Wiryadi selaku Kepala Seksi Sistem Informasi dan Penanaman Modal Serta Ibu April Linda Purwanti selaku Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir, selain melalui sosialisasi, komunikasi yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir dalam proses implementasi kebijakan SIMPATI adalah melalui koordinasi. Koordinasi penting untuk dilakukan guna membahas berbagai hal yang berhubungan dengan pelaksanaan kebijakan SIMPATI. Dengan adanya koordinasi, kendala teknis dan administratif juga dapat diselesaikan bersama. Koordinasi yang dilakukan dengan baik akan mendukung terwujudnya implementasi kebijakan yang efektif dan efisien. Koordinasi dilaksanakan oleh DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir dengan berbagai pihak terkait terutama dengan Pemerintah Pusat seperti BKPM, Kementerian Kominfo dan Badan Sandi Negara serta dengan Pemerintah Provinsi Riau dan Pemerintah Daerah lainnya, dengan tujuan agar kebijakan publik tersebut dapat dilaksanakan sesuai dengan aturan

dan ketentuan yang berlaku. Selain itu, menurut keterangan dari Ibu April Linda Purwanti, Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir, koordinasi juga dilakukan dengan instansi lain khususnya Tim Teknis melalui rapat, pertemuan dan via telepon secara intens yang waktunya tergantung kondisi, misalnya jika ada kendala atau masalah terkait perizinan di lapangan.

“Koordinasinya melalui rapat-rapat, yang intens itu via telepon, itu lebih cepat, kadang kami mengadakan pertemuan itu tergantunglah kondisinya, misalnya ada kendala, atau ada masalah kami undang rapat untuk tim teknis ini. Kalau yang lain koordinasi yang terkait dengan perizinan, koordinasi dalam bentuk rapatlah saya kira yang paling efektif dan mungkin yang lebih intens itu via telepon. (Wawancara, 18 Mei 2020)

Berkaitan dengan kejelasan informasi dalam komunikasi mengenai SIMPATI, berdasarkan observasi peneliti, DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir berpedoman pada aturan atau regulasi yang berlaku seperti Peraturan Pemerintah, Peraturan Menteri dan regulasi lainnya yang mengatur tentang perizinan khususnya perizinan secara elektronik atau *online*, seperti Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik, Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah dan Peraturan Daerah Kabupaten Indragiri Hilir Nomor 7 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Peraturan Daerah Kabupaten Indragiri Hilir Nomor 7 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Peraturan Bupati Indragiri Hilir Nomor

21 Tahun 2019 Tentang Pendelegasian Wewenang Perizinan dan Nonperizinan. Menurut DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir regulasi tersebut sudah jelas dan dapat dipahami dalam melaksanakan kebijakan SIMPATI. Kejelasan informasi tersebut juga diakui oleh Bapak Gatot Sugiarto, salah seorang pemohon izin SIUP yang aktif mencari informasi sebagaimana dalam hasil wawancara berikut.

“Kalau untuk pengurusan izin, ya saya cukup jelas karena bertanya kepada petugasnya sama *gimana* cara melakukan pengisian secara *online*, jadi kalau menurut saya, kalau secara pribadi saya, izin *online*-nya *sih* atau pengurusannya *gak* ada masalah.” (Wawancara, 18 Juni 2020)

Selanjutnya, berdasarkan fakta di lapangan, terkait dengan dimensi konsistensi ini, informasi dalam komunikasi SIMPATI juga terdapat perubahan aturan-aturan, terutama dari Pemerintah Pusat yang berujung pada OPD atau instansi terkait yang terlibat dalam penerbitan izin seperti Dinas PUPR, Dinas Kesehatan, Dinas Perkebunan dan lain-lain, misalnya terjadi perubahan aturan mengenai persyaratan izin. Dengan adanya perubahan aturan tersebut, maka DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir segera memperbaharui dan menginformasikan kembali perubahan syarat-syarat yang diperlukan sesuai aturan terbaru. Hal itu juga sesuai dengan tanggapan Bapak Wiryadi, Kasi Sistem Informasi dan Penanaman Modal.

“Aturannya ada juga yang berubah, misalnya *kan* dengan adanya sistem OSS (*Online Single Submission*) yang disusun dari pusat itu *kan* tentang perizinan, itu ada syarat-syarat juga yang berubah regulasinya dari Kementerian Lembaga terkait masing-masing, misalnya Dinas Kesehatan merubah aturan tentunya itu berhubungan dengan hal izin yang kita terbitkan, yang kita keluarkan”. (Wawancara, 18 Mei 2020)

5.1.2 Indikator Sumberdaya

Menurut Model Implementasi Edward III, keberhasilan implementasi kebijakan sangat dipengaruhi oleh kemampuan dalam mengolah dan memanfaatkan sumberdaya yang tersedia secara optimal. Tanpa adanya sumberdaya maka kebijakan publik tidak akan dapat diimplementasikan. Sumberdaya yang memadai akan mendorong terwujudnya keberhasilan implementasi kebijakan. Sumberdaya tersebut terdiri dari Staf, Fasilitas, Informasi dan Wewenang. Pada penelitian ini indikator Sumberdaya dihitung dengan menggunakan sembilan butir pertanyaan yaitu butir nomor 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, dan 15 dengan skor 1 sampai dengan 3, sehingga menghasilkan skor maksimal ideal 27 dan skor minimal ideal 9. Selanjutnya, dari skor maksimal ideal dan skor minimal ideal tersebut, diperoleh Mean Ideal (Mi) dan Standar Deviasi Ideal (Sdi) dengan perhitungan sebagai berikut :

$$Mi = 1/2 \times (\text{skor maksimal ideal} + \text{skor minimal ideal})$$

$$= 1/2 \times (27+9)$$

$$= 1/2 \times 36$$

$$= 18$$

$$Sdi = 1/6 \times (\text{skor maksimal ideal} - \text{skor minimal ideal})$$

$$= 1/6 \times (27-9)$$

$$= 1/6 \times 18$$

$$= 3$$

Setelah diperoleh Mean Ideal (Mi) sebesar 18 dan Standar Deviasi Ideal (Sdi) sebesar 3, maka batasan kategori yang dihasilkan adalah :

$$\begin{aligned}\text{Baik} &= X > M_i + 1 \text{ (SD}_i\text{)} \\ &= X > 18 + 1.3 \\ &= X > 21\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Cukup Baik} &= M_i - 1 \text{ SD}_i \leq X \leq M_i + 1 \text{ (SD}_i\text{)} \\ &= 18 - 1.3 \leq X \leq 18 + 1.3 \\ &= 15 \leq X \leq 21\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Kurang Baik} &= X < M_i - 1 \text{ (SD}_i\text{)} \\ &= X < 18 - 1.3 \\ &= X < 15\end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, maka dapat dilbuat kategorisasi sebagai berikut :

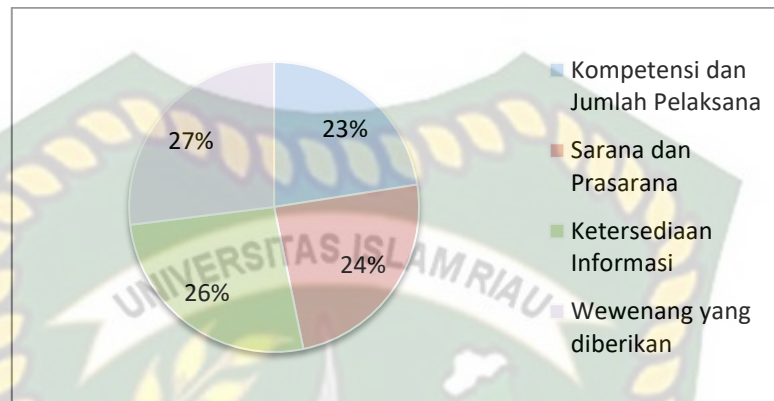
Tabel V.8 Kategorisasi untuk Indikator Sumberdaya

No.	Kategori	Rentang Skor	Frekuensi	Persentase (%)
1	Baik	$X > 21$	8	25,8
2	Cukup Baik	$15 \leq X \leq 21$	23	74,2
3	Kurang Baik	$X < 15$	0	0

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2020

Dari Tabel V.8 diatas, dapat diketahui bahwa dari 31 responden mengenai sumberdaya pada implementasi kebijakan SIMPATI, responden yang menjawab dalam kategori baik sebanyak 25,8% atau 8 responden. Selanjutnya jumlah responden yang menjawab dalam kategori cukup baik sebanyak 23 responden atau 74,2%. Sementara itu, tidak ada satu pun responden atau 0% yang menjawab pada kategori kurang baik. Untuk

tanggapan responden terhadap masing-masing sub indikator dapat dilihat pada Gambar V.3 di bawah ini.



Gambar V.3 Pie Chart Distribusi Kecenderungan Responden untuk Indikator Sumberdaya

Berdasarkan Tabel V.8 dan Pie Chart pada Gambar V.3 diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa Sumberdaya pada implementasi kebijakan Sistem Informasi Manajemen Perizinan Terpadu Indragiri Hilir (SIMPATI) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Indragiri Hilir tergolong **Cukup Baik**, dengan dimensinya yang paling lemah terletak pada kompetensi dan jumlah pelaksana (staf).

Staf, menurut model implementasi Edward III, merupakan sumberdaya utama yang berkontribusi dalam implementasi kebijakan publik. Agar suatu kebijakan publik dapat terimplementasi dengan baik, maka kompetensi dan jumlah staf atau pelaksana haruslah memadai. Secara keseluruhan DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir memiliki 71 orang pegawai yang terdiri dari 34 Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan 37 Pegawai Tidak Tetap (PTT). Dari jumlah tersebut, pegawai yang khusus berhubungan dengan pelaksanaan kebijakan SIMPATI sebanyak 31 orang

pegawai yakni 14 PNS (Golongan II, III dan IV) dan 17 PTT, dengan pendidikan terakhir sebagian besarnya adalah S1 dan S2.

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan, secara umum jumlah tersebut sudah cukup mendukung dalam pelayanan perizinan di kantor DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir. Hal ini juga dikuatkan dengan hasil wawancara kepada Ibu Zearly Novivianty, salah seorang pemohon izin SIPB.

“Kalau jumlah petugas *sih* sudah pas, soalnya kami kayaknya sudah berapa kali kesini *nggak* ada yang antrian terlalu lama *gitu*, maksudnya cepat lah, *nggak* ada yang *numpuk-numpuk*, kalau misalkan *nggak* sesuai dengan jumlah petugas sama yang dilayani akhirnya *kan* lama pengurusannya.” (Wawancara, 23 Juni 2020)

Namun karena kebijakan pelayanan perizinan dengan SIMPATI itu berbasis elektronik atau *online*, maka diperlukan pegawai tetap yang berkualifikasi pendidikan sarjana di bidang teknologi informasi yang secara khusus bisa menangani dan mengembangkan SIMPATI tanpa harus bekerja sama dengan pihak ketiga. Pegawai tersebut juga bisa menjadi *programmer* sekaligus teknisi yang mengatasi permasalahan atau *error* pada sistem. Menurut Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 16 Tahun 2008 Tentang Petunjuk Teknis Penilaian Angka Kredit Pranata Komputer, sistem informasi berbasis komputer pada instansi pemerintah ditangani oleh seorang Pejabat Fungsional Tertentu yakni Pranata Komputer.

Berdasarkan fakta di lapangan, saat ini DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir belum memiliki pegawai tersebut dan untuk menyikapinya

DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir menggunakan tenaga honorer atau PTT lulusan SMK jurusan komputer untuk mengatasi masalah teknis SIMPATI seperti jaringan komputer, sedangkan untuk mengatasi masalah yang lebih serius dan untuk mengembangkan SIMPATI, DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir masih dibantu oleh pihak ketiga. Hal tersebut seperti yang diungkapkan oleh Bapak Wiryadi, Kepala Seksi Sistem Informasi dan Penanaman Modal.

“Kalau secara kebutuhan kita butuh, tetapi di dalam pelaksanaannya kita menyikapi kan ada tenaga honorer yang bisa meng-*handle*, *insya allah*, kalau di dalam pelaksanaannya ya masih ada kurangnya juga, tapi tidak *menjlimet*, namanya aplikasi tentu menggunakan tenaga *programmer*, mungkin ada macet-macetnya kita, ya ada juga kemampuan daripada tenaga kita ini tidak sampai kepada yang seperti itu, itulah hambatannya ada”. (Wawancara, 18 Mei 2018)

Akan tetapi, yang menjadi masalah jika bergantung pada pihak ketiga adalah jika muncul suatu kendala teknis atau *error* pada sistem, tidak bisa diatasi dengan segera, harus menunggu lebih dahulu, sedangkan banyak izin yang harus segera diselesaikan. Sebagai contoh, jika ada pemohon izin yang ingin mengurus izin secara *online*, namun karena sistem sedang *error* dan belum bisa diperbaiki, maka izin yang dimohon tersebut jadi terlambat untuk diproses dan penyelesaiannya tidak sesuai dengan waktu yang ditetapkan.

Selanjutnya fasilitas atau sarana dan prasarana fisik merupakan aspek yang sangat menentukan kelancaran dan keberhasilan kebijakan menurut model implementasi Edward III. Berdasarkan hasil observasi peneliti, DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir telah memiliki fasilitas

peralatan yang sangat dibutuhkan oleh petugas dalam implementasi SIMPATI, seperti empat unit komputer, printer, server, jaringan internet dan *website*. Namun dalam penggunaannya yang sering bermasalah dan menghambat pelayanan perizinan dengan SIMPATI adalah jaringan internet dan *website* SIMPATI, sehingga menyebabkan petugas dan pemohon izin kesulitan untuk mengakses sistem dan memproses izin yang diurus. Hal itu juga sesuai dengan hasil wawancara peneliti kepada Ibu Aslindah Indriana Febrianti, salah seorang staf Front Office DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir.

“Kalau untuk di lingkungan DPMPTSP Kab. Inhil saya rasa sudah cukup memadai, walaupun harus ditingkatkan itu mengenai jaringan, dan juga sistemnya terlalu sering *error*, jadi ketika kita mau meng-*input* suatu berkas dari pemohon itu sering gagal”. (Wawancara 18 Mei 2020)

Selain itu, jika ditinjau dari segi sarana dan prasarana, berdasarkan observasi yang peneliti lakukan, DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir saat ini belum memiliki gedung sendiri dan masih berkantor di gedung yang sama dengan Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabupaten Indragiri Hilir, yakni di gedung Inhil Bussines Center. Dengan jumlah pegawainya sebanyak 71 orang DPMTSP menempati bagian gedung dengan luas sekitar $\pm 50 \times 50$ M sehingga masing-masing ruangan tidak bisa luas seperti yang seharusnya. Hal ini sedikit banyak juga berpengaruh terhadap pelayanan perizinan secara *online* dengan SIMPATI, karena meskipun pengurusan izin dapat dilakukan secara *online*, pemohon izin tetap mendatangi kantor DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir minimal satu

kali pada saat pengambilan dokumen izin yang telah selesai. Dikarenakan gedung tersebut bukan milik sendiri, maka DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir kesulitan untuk meningkatkan sarana dan prasarananya, padahal sebagai instansi pelayanan DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir dituntut untuk memenuhi standar pelayanan yang ditetapkan oleh Pemerintah Pusat misalnya memiliki ruangan yang memadai untuk penempatan server serta fasilitas lainnya yang juga dibutuhkan untuk pemohon izin seperti ruang menyusui, tempat bermain anak dan lain sebagainya. Meskipun demikian, DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir tetap berupaya melengkapi dan mengoptimalkan sarana dan prasarana yang dimilikinya dengan memanfaatkan tempat yang tersedia, sehingga keterbatasan tersebut tidak begitu berpengaruh terhadap pengurusan perizinan yang dilakukan oleh masyarakat atau pemohon izin, dan hal tersebut akan jadi lebih efektif apabila didukung oleh Pemerintah Daerah dan Pemerintah Pusat.

Berikutnya dimensi Informasi, yang menurut model implementasi Edward III, juga memiliki peran penting dalam mewujudkan keberhasilan implementasi kebijakan dan umumnya terbagi menjadi dua macam, yakni informasi mengenai cara pelaksanaan kebijakan dan informasi tentang data kepatuhan pelaksana kebijakan terhadap regulasi yang ditetapkan. Berdasarkan observasi peneliti, DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir selalu menyediakan informasi mengenai pengurusan izin secara *online* dengan SIMPATI, baik melalui petugas pelayanan informasi maupun melalui *website* yang dimilikinya di alamat <http://simpatidpmtsp.inhilkab.go.id>,

sehingga bagi para pemohon izin yang tidak mengerti tentang cara pengurusan izin dengan SIMPATI, dapat bertanya kepada petugas ataupun mencari informasi pada *website* yang telah tersedia. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Gatot Sugiarto, salah seorang pemohon izin SIUP.

“Kalau itu *sih* tersedia, sementara *kan* kalau pun kita tidak mengerti pasti mereka pandu, mereka pandu kita untuk cara pengisiannya. Kadang mereka juga *kan* membantu kita dalam menunjukkan cara mengisi data yang benar. Saya secara *online*, mandiri. Kalau yang saya tidak tau saya tetap bertanya”. (Wawancara, 18 Juni 2020)

Namun, berdasarkan fakta di lapangan, masih ada pemohon izin yang belum mendapatkan informasi mengenai kebijakan SIMPATI, seperti tanggapan yang disampaikan oleh salah seorang pemohon izin SIPB, Ibu Zearly Novivianty.

“Perlu betul-betul disosialisasikan sampai ke tingkat bawah, soalnya kami *kan* bisa dibilang di tingkat bawah *nih*, Puskesmas, *gimana*, ternyata ada SIMPATI, kita *aja nggak* tau kalau bisa *online*.” (Wawancara, 23 Juni 2020)

Kemudian pada dimensi Wewenang, menurut Edward III juga sangat penting dalam pelaksanaan kebijakan terutama untuk mengetahui dan menentukan tugas dan tanggung jawab yang akan dikerjakan. Berdasarkan observasi dan wawancara yang peneliti lakukan. Dalam implementasi kebijakan SIMPATI, para pegawai DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir juga telah diberikan wewenang masing-masing. Setelah DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir dilimpahi wewenang untuk melayani 76 jenis izin seperti yang termaktub dalam Peraturan Bupati Indragiri Hilir Nomor 21 Tahun 2019 Tentang Pendelegasian Wewenang Perizinan dan

Nonperizinan, maka seluruh jenis izin tersebut dipilah dan dibagi-bagi sehingga masing-masing Front Office, Back Office, Kepala Seksi dan Kepala Bidang yang telah diberikan akses ke sistem SIMPATI memiliki wewenang menangani izin yang berbeda-beda sesuai dengan bidangnya masing-masing. Sebagai contoh untuk izin IMB ditangani oleh Bidang Perizinan dan Pelaksanaan Daerah, sedangkan untuk izin SIUP dan SIPB ditangani oleh Bidang Pelayanan Perizinan Usaha dan Nonperizinan. Hal itu juga sesuai dengan hasil wawancara dengan Bapak Wiryadi, Kepala Seksi Sistem Informasi dan Penanaman Modal.

“Di dalam memberikan kewenangan, ya sudah ada. Jadi tentang kewenangan seperti apa, kita buatlah alur pengguna bertanggung jawab tentang misalnya izin ini yang menangani Kasi ini, *Front Office*-nya ini, *Back Office*-nya ini. Yang menerbitkan perizinan *kan* dua bidang disini, bidang perizinan dan bidang izin daerah. Dua bidang, satu bidang itu ada beberapa izin, sesuaiilah dengan tupoksinya.” (Wawancara, 18 Mei 2020)

Serta diperkuat oleh hasil wawancara dengan Ibu Aslindah Indriana Febrianti, salah seorang staf Front Office.

“Iya, diberikan kewenangan tertentu. Bentuk kewenangannya itu per bidang.” (Wawancara, 18 Mei 2020)

Begitu pula dengan hasil wawancara dengan Bapak Muhammad Rizkan, salah seorang pomohon izin IMB.

“Ya, memiliki tugas dan wewenang masing-masing, sesuai dengan jalurnya masing-masing, di bagian IMB bagian IMB, dan yang lain bagian lainnya.” (Wawancara, 23 Juni 2020)

5.1.3 Indikator Disposisi

Disposisi merupakan menurut model implementasi Edward III adalah salah satu faktor yang juga berkontribusi bagi keberhasilan implementasi suatu kebijakan, karena menyangkut dengan sikap pelaksana yang menjadi aktor utama dalam implementasi tersebut. Indikator Disposisi terdiri dari dimensi Pengangkatan Birokrat dan Insentif. Pada penelitian tentang implementasi kebijakan SIMPATI ini indikator Disposisi dihitung dengan menggunakan tiga butir pertanyaan yaitu butir nomor 16,17, dan 18 dengan skor 1 sampai dengan 3, sehingga menghasilkan skor maksimal ideal 9 dan skor minimal ideal 3. Selanjutnya, dari skor maksimal ideal dan skor minimal ideal tersebut, diperoleh Mean Ideal (Mi) dan Standar Deviasi Ideal (Sdi) dengan perhitungan sebagai berikut :

$$Mi = 1/2 \times (\text{skor maksimal ideal} + \text{skor minimal ideal})$$

$$= 1/2 \times (9+3)$$

$$= 1/2 \times 12$$

$$= 6$$

$$Sdi = 1/6 \times (\text{skor maksimal ideal} - \text{skor minimal ideal})$$

$$= 1/6 \times (9-3)$$

$$= 1/6 \times 6$$

$$= 1$$

Setelah diperoleh Mean Ideal (Mi) sebesar 6 dan Standar Deviasi Ideal (Sdi) sebesar 1, maka batasan kategori yang dihasilkan adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned}\text{Baik} &= X > M_i + 1 \text{ (SD}_i\text{)} \\ &= X > 6 + 1.1 \\ &= X > 7\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Cukup Baik} &= M_i - 1 \text{ SD}_i \leq X \leq M_i + 1 \text{ (SD}_i\text{)} \\ &= 6 - 1.1 \leq X \leq 6 + 1.1 \\ &= 5 \leq X \leq 7\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Kurang Baik} &= X < M_i - 1 \text{ (SD}_i\text{)} \\ &= X < 6 - 1.1 \\ &= X < 5\end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, maka dapat dilbuat kategorisasi sebagai berikut :

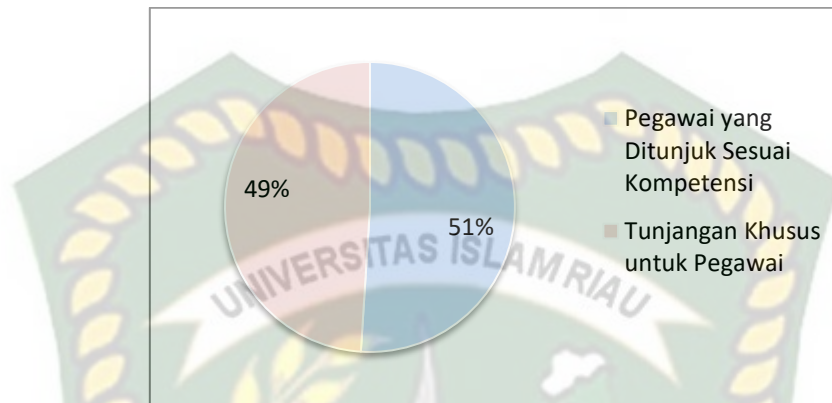
Tabel V.9 Kategorisasi untuk Indikator Disposisi

No.	Kategori	Rentang Skor	Frekuensi	Persentase (%)
1	Baik	$X > 7$	2	6,5
2	Cukup Baik	$5 \leq X \leq 7$	24	77,4
3	Kurang Baik	$X < 5$	5	16,1

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2020

Tabel V.9 diatas menunjukkan bahwa dari tanggapan 31 responden mengenai Disposisi pada implementasi kebijakan SIMPATI, responden yang menjawab dalam kategori baik sebanyak 6,5% atau 2 responden. Selanjutnya jumlah responden yang menjawab dalam kategori cukup baik sebanyak 24 responden atau 77,4%. Sementara itu, ada 5 responden atau 16,1% yang menjawab pada kategori kurang baik. Selanjutnya, untuk

tanggapan responden terhadap masing-masing sub indikator dapat dilihat pada Gambar V.4 berikut ini.



Gambar V.4 Pie Chart Distribusi Kecenderungan Indikator Disposisi

Berdasarkan Tabel V.9 dan Pie Chart pada Gambar V.4 diatas dapat disimpulkan bahwa Disposisi pada Implementasi kebijakan publik Sistem Informasi Manajemen Perizinan Terpadu Indragiri Hilir (SIMPATI) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Indragiri Hilir tergolong **Cukup Baik**, dengan dimensi yang lemah pada Tunjangan Khusus untuk Pegawai.

Pada dimensi Pengangkatan Birokrat, menurut model implementasi Edward III, pegawai yang ditunjuk dalam pelaksanaan kebijakan harus memiliki sikap tanggung jawab, berdedikasi dan memiliki kemampuan sesuai bidangnya untuk keberhasilan kebijakan. Menurut hasil wawancara dengan Bapak Wiryadi, Kasi Sistem Informasi dan Penanaman Modal, sebelum kebijakan SIMPATI diimplementasikan, DPMPSTSP Kabupaten Indragiri Hilir terlebih dahulu mengadakan rapat atau pertemuan untuk menjelaskan kepada pegawai-pegawai yang telah ditunjuk dan dianggap

berkompeten di bidangnya mengenai tanggung jawabnya serta cara melaksanakan SIMPATI agar pelaksanaannya dapat sesuai harapan. Selain itu, agar para staf bekerja secara disiplin, kreatif dan bertanggung jawab, yang juga merupakan tuntutan dari Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah, maka para pimpinan di DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir juga mengawasi keseharian dan tanggung jawab staf, baik melalui pantauan langsung maupun melalui pemilihan pegawai pelayanan terbaik. Hal itu sesuai dengan hasil wawancara peneliti kepada Ibu April Linda Purwanti selaku Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir berikut ini.

“Kalau untuk mendapatkan dilaksanakan secara profesional dan bertanggung jawab, pasti, karena itu tuntutan memang, dalam Permendagri 138, pegawai pelayanan publik ini terutama DPMPTSP dituntut untuk melakukan jujur, kreatif, profesional, ada item-item lain, untuk kami dahului dengan mereka, seperti melihat keseharian mereka, tanggung jawab mereka, baik melalui pantauan langsung maupun kemarin ada pemilihan pegawai pelayan terbaik ya kemarin, dari situ kami melihat ini menurut akhir dari wawancara, dari tes tertulis, *nah* itulah mereka kami anggap yang ditunjuk kemarin sebagai pemberi pelayanan terbaik itu adalah orang yang profesional bertanggung jawab, juga dari sisi kedisiplinan masuk kantor setiap hari, disitu”. (Wawancara, 18 Mei 2020)

Hasil wawancara tersebut di atas juga diperkuat dengan tanggapan yang diungkapkan oleh Bapak Muhammad Rizkan, salah seorang pomohon izin IMB.

“Etiknya bagus pak, terus memberikan pelayanan pun tidak berbelit-belit pak.” (Wawancara, 23 Juni 2020)

Selanjutnya, Insentif menurut model implementasi Edward III adalah suatu hal yang bisa berpengaruh signifikan pada keberhasilan kebijakan karena bisa memberikan dorongan kepada pelaksana kebijakan dalam mencapai tujuan. Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah dan Peraturan Daerah Kabupaten Indragiri Hilir Nomor 7 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, penyelenggara pelayanan perizinan dan non perizinan berhak mendapat tunjangan khusus sesuai dengan kemampuan daerah, sebagaimana hasil wawancara dengan Ibu April Linda Purwanti, Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir.

“Tunjangan khusus ada, itu diberikan berdasarkan Perbup, kalau sekarang Permendagri 138 Tahun 2017, kalau tidak salah saya Pasal 48. Jadi DPMPTSP itu dapat, bukan dapat lagi bahasanya, diberikan tunjangan sesuai kemampuan daerah.

Namun berdasarkan realita di lapangan, dapat diketahui bahwa Insentif atau tunjangan khusus terkait pelaksanaan kebijakan pelayanan perizinan secara elektronik/*online* dengan SIMPATI tidak selalu ada dan tidak semua pegawai mendapatkannya, seperti yang dikatakan oleh Ibu Aslindah Indriana Febrianti, salah seorang staf PTT Front Office di DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir.

“Kalau tunjangan khusus tidak ada pak.” (Wawancara, 18 Mei 2020)

Hal tersebut karena yang dipersyaratkan dalam regulasi tersebut adalah PNS sementara dari 31 pegawai yang bertugas dalam pelaksanaan kebijakan SIMPATI, 17 orang atau 54,8% adalah PTT. Hal ini relevan dengan apa yang disampaikan oleh Bapak Wiryadi, Kepala Seksi Sistem Informasi dan Penanaman Modal DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir .

“Kalau bahasa tunjangan khusus, karena kita yang banyak menggunakan SIMPATI *kan* kalau dari *Front Office*, *Back Office* itu tenaga honor, honor nya ada, tapi kalau yang khusus tidak khusus betul, karena kita mungkin honor lain *kan* sama dikasih honor juga. Dikasih honor lah. Kalau yang ASN, yang Pegawai Negeri ya tentu sesuai lah bidangnya”. (Wawancara, 18 Mei 2020)

5.1.4 Indikator Struktur Birokrasi

Keberhasilan suatu kebijakan menurut model implementasi Edward III, tidak terlepas dari pengaruh Struktur Birokrasi yang terdiri dari Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Fragmentasi. Pada penelitian ini indikator Struktur Birokrasi dihitung dengan menggunakan tujuh butir pertanyaan yaitu butir nomor 19, 20, 21, 22, 23, 24 dan 25 dengan skor 1 sampai dengan 3, sehingga menghasilkan skor maksimal ideal 21 dan skor minimal ideal 7. Dari skor maksimal ideal dan skor minimal ideal tersebut, diperoleh Mean Ideal (Mi) dan Standar Deviasi Ideal (Sdi) :

$$\begin{aligned}
 Mi &= 1/2 \times (\text{skor maksimal ideal} + \text{skor minimal ideal}) \\
 &= 1/2 \times (21+7) \\
 &= 1/2 \times 28 \\
 &= 14
 \end{aligned}$$

$$Sdi = 1/6 \times (\text{skor maksimal ideal} - \text{skor minimal ideal})$$

$$= 1/6 \times (21-7)$$

$$= 1/6 \times 14$$

$$= 2,3$$

Setelah diperoleh Mean Ideal (Mi) sebesar 14 dan Standar Deviasi Ideal (Sdi) sebesar 2,3, maka batasan kategori yang dihasilkan adalah sebagai berikut :

$$\text{Baik} = X > Mi + 1 (SDi)$$

$$= X > 14 + 1.2,3$$

$$= X > 16,3$$

$$\text{Cukup Baik} = Mi - 1 SDi \leq X \leq Mi + 1 (SDi)$$

$$= 14 - 1.2.3 \leq X \leq 14 + 1.2,3$$

$$= 11,7 \leq X \leq 16,3$$

$$\text{Kurang Baik} = X < Mi - 1 (SDi)$$

$$= X < 14 - 1.2,3$$

$$= X < 11,7$$

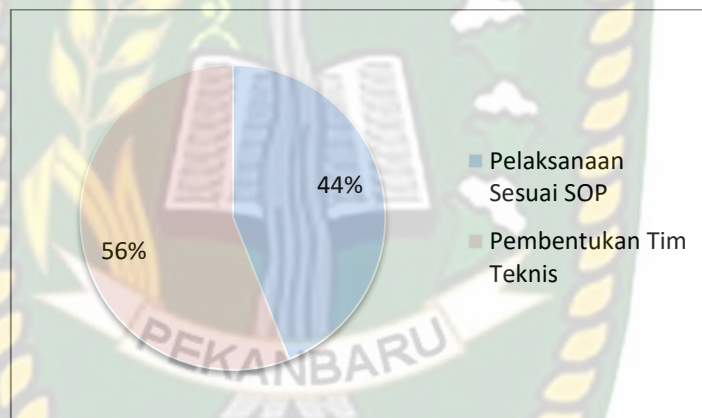
Berdasarkan perhitungan tersebut, maka dapat dilakukan pengkategorian seperti pada Tabel V.10 berikut ini:

Tabel V.10 Kategorisasi untuk Indikator Struktur Birokrasi

No.	Kategori	Rentang Skor	Frekuensi	Persentase (%)
1	Baik	$X > 16,3$	11	35,5
2	Cukup Baik	$11,7 \leq X \leq 16,3$	18	58
3	Kurang Baik	$X < 11,7$	2	6,5

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2020

Dari Tabel V.6 diatas, dapat diketahui bahwa dari 31 responden mengenai struktur birokrasi pada implementasi kebijakan SIMPATI, responden yang menjawab dalam kategori baik sebanyak 35,5% atau 11 responden. Selanjutnya jumlah responden yang menjawab dalam kategori cukup baik sebanyak 18 responden atau 58%. Sedangkan pada kategori kurang baik, responden yang menjawab sebanyak 2 responden atau 6,5%. Sedangkan tanggapan untuk masing-masing sub indikator dapat dilihat pada Gambar V.5 berikut ini.



Gambar V.5 Pie Chart Distribusi Indikator Struktur Birokrasi

Berdasarkan Tabel V.10 dan Pie Chart pada Gambar V.5 diatas dapat disimpulkan bahwa Struktur Birokrasi pada Implementasi kebijakan publik Sistem Informasi Manajemen Perizinan Terpadu Indragiri Hilir (SIMPATI) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Indragiri Hilir termasuk dalam kategori **Cukup Baik**, dengan dimensi yang lemah terletak pada Pelaksanaan Sesuai SOP.

SOP, menurut model implementasi Edward III, sangat berpengaruh dalam menyukseskan implementasi kebijakan, dan memungkinkan para

pegawai melaksanakan kegiatannya sesuai standar yang ditetapkan. Dalam implementasi kebijakan perizinan secara elektronik/online dengan SIMPATI, ada SOP yang harus dilaksanakan sebagai standar dalam pelayanan perizinan.

Menurut hasil wawancara, pada dimensi SOP, pengurusan izin di DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir secara umum cukup sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan baik dari segi persyaratan izin, waktu penyelesaian izin maupun biaya penerbitan izin. Persyaratan izin cukup mudah dipahami oleh pemohon izin. Biaya untuk pengurusan izin dengan SIMPATI gratis, walaupun ada biaya yang dikeluarkan, itu adalah untuk melengkapi persyaratan yang dibutuhkan dari instansi terkait lain bukan dari DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir, misalnya untuk mengurus Izin IMB, pemohon izin diwajibkan untuk membayar PBB terlebih dahulu. Selanjutnya, izin yang diurus pemohon izin umumnya dapat selesai cukup sesuai dengan waktu yang ditetapkan kecuali izin yang memerlukan rekomendasi teknis seperti IMB dan SIPB yang terkadang waktu penyelesaiannya jadi lebih lama karena ada kendala pada tim teknis. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara peneliti kepada Bapak Wiryadi, Kepala Seksi Sistem Informasi dan Penanaman Modal.

“Dalam melaksanakan pelayanan perizinan, kita punya SOP, tentu kita sudah sesuaikanlah pelaksanaannya dengan SOP yang telah kita buat, kita laksanakan, jadi prosedurnya tentu ya melalui SOP-lah. Persyaratannya juga telah ada di dalam SOP kita *kan*, dan waktu juga kita tentukan. Kalau hambatan atau kendala, di dalam melaksanakan ini, misalnya pas kita menggunakan *ya* jaringan *lelet*, itu *aja sih* kendalanya, kalau pemahaman *ndak* ada kendala, kita sudah mengerti dalam menggunakan. *Cuman* kalau di dalam waktu

penyelesaian, karena kita tidak juga menerbitkan izinnya, tentu dia melengkapi syarat-syarat teknisnya. Syarat teknisnya tidak di OPD kita *aja kan*, OPD terkait tadi dia membuat rekomendasi persyaratan teknisnya, mungkin ada hambatan-hambatan ada juga disana. Kalau biaya untuk membuat surat izin ini tidak ada biayanya, gratis". (Wawancara, 18 Mei 2020)

Hal tersebut juga seperti yang diungkapkan oleh Bapak Muhammad Rizkan salah seorang masyarakat yang mengurus izin IMB.

"Kalau lamanya *sih* memang agak lama, dikarenakan mungkin ada beberapa faktor *lah* pak. Untuk pengurusan izin pak ya, kalau untuk pelayanan *sih* tergantung dari apanya *sih* pak, terkadang *sih* cepat, ya terkendala mungkin suatu faktor *kan*." (Wawancara, 23 Juni 2020)

Hal senada juga disampaikan oleh Ibu Zearly Novivianty, salah satu pemohon izin SIPB di DPMTSP Kabupaten Indragiri Hilir.

"Sebenarnya *sih* tidak lama, *cuman* kita *kan* untuk melengkapi syarat itu yang lama, kayak rekomendasi organisasi misalnya *kan*, *gitu aja sih* yang lama". (Wawancara, 23 Juni 2020)

Hanya saja berdasarkan fakta di lapangan, ada bagian dari SOP yang pelaksanaannya kurang sesuai, yakni mekisme atau prosedur pengurusan izin. Menurut data pada tahun 2019 ada sekitar 98,6% masyarakat atau pemohon izin yang belum bisa mengurus izin secara *online* sesuai dengan SOP yang ditetapkan. Hal tersebut dikarenakan masih banyak masyarakat yang belum paham tentang cara pengurusan izin secara *online*. Meskipun demikian, pemohon izin yang tidak mengerti tentang prosedur atau tata cara pengisian data secara *online* bisa dipandu oleh petugas mengisinya secara *online* di kantor DPMTSP Kabupaten Indragiri Hilir, namun petugas tidak menginputkan data pemohon karena ada data-data yang sifatnya pribadi (rahasia) dan tidak boleh diketahui

oleh orang lain. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara peneliti kepada Ibu Aslindah Indriana Febrianti, salah seorang staf Front Office DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir.

“Sebagian ada yang mengerti komputer, sebagian ada juga yang tidak mengerti, tetapi kita arahkan untuk membawa alat-alat untuk mendaftar misalkan laptop, kita pandu disini, kita tidak membantu meng-input, cuma kita pandu dia *online*. Seharusnya memang pemohon sendiri, karena sifatnya kalau untuk yang OSS, dia sekarang izin ada yang *online* yaitu *Online Single Submission* itu sudah pribadi sifatnya, punya privasi sendiri, jadi kami *Front Office* tidak perlu tahu, jadi kami arahkan untuk pemohon itu untuk membawa alat penunjang untuk mendaftarkan izinnya sendiri”. (Wawancara, 18 Mei 2020)

Padahal seharusnya jika implementasi kebijakan SIMPATI sudah berjalan dengan baik dan sesuai mekanisme/prosedur, maka masyarakat atau pemohon izin tidak perlu melakukan hal tersebut dalam mengurus izin, karena sudah bisa dilakukan secara *online* dari rumah, kantor ataupun tempat/daerah masing-masing tanpa harus mendatangi kantor DPMTSP Kabupaten Indragiri Hilir. Sehingga apa yang menjadi tujuan dari implementasi SIMPATI yakni agar pengurusan izin menjadi lebih mudah, efektif dan efisien dari segi waktu, biaya dan tenaga serta terhindar dari praktik pungutan liar (pungli) dan gratifikasi dapat tercapai.

Selanjutnya, dalam implementasi SIMPATI, juga ada fragmentasi yang mana menurut model implementasi Edward III juga berpengaruh terhadap keberhasilan implementasi kebijakan. Fragmentasi tersebut berupa penyebaran tanggung jawab, dalam hal ini dengan instansi lain yang ditunjuk sebagai Tim Teknis. Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan

Terpadu Satu Pintu Daerah, instansi yang bertanggung jawab secara teknis adalah instansi teknis, sedangkan DPMPSTSP bertanggung jawab secara administrasi. Contoh instansi teknis adalah Dinas PUPR, Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan, Dinas Kesehatan, Dinas Perdagangan dan Perindustrian, dan lain-lain. Dalam penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, instansi teknis tersebut juga melakukan pembinaan teknis serta pengawasan pengelolaan perizinan. Keberadaan Tim Teknis tersebut dapat diketahui dari jawaban Bapak Muhammad Rizkan selaku pemohon izin IMB saat diwawancarai peneliti.

“Ada. Ada beberapa dinas yang terkait dalam pengurusan izin pak, salah satunya Dinas Lingkungan Hidup itu memberikan surat keterangan kebersihan lingkungan, terus Dinas PU yang langsung survey, itu ada dua dinas yang kemaren, yang survey itu Dinas PU pertama di bagian untuk menentukan titik koordinat, yang satunya di bagian peninjauan gedung.”

5.3 Pembahasan

5.3.1 Indikator Komunikasi

Komunikasi adalah faktor penting pertama yang sangat berpengaruh terhadap implementasi kebijakan karena berhubungan dengan proses penyampaian informasi serta kejelasan dan konsistensinya dari pembuat kebijakan kepada pelaksana kebijakan yang selanjutnya diteruskan kepada kelompok sasaran, sehingga bisa mengetahui dan memahami isi, tujuan dan arah kebijakan serta dapat melaksanakan kebijakan dengan baik dan benar sekaligus mencapai tujuan dan sasaran kebijakan yang telah ditetapkan. Komunikasi merupakan cara yang efektif dalam

mewujudkan kesuksesan implementasi, karena dengan adanya komunikasi, kesalahan-kesalahan dalam pelaksanaan kebijakan dapat diminimalisasi. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Edward III seperti dikutip Agustino (2012;150) yang menyatakan bahwa implementasi kebijakan akan berjalan dengan baik jika di dalam proses implementasi tersebut terjalin komunikasi yang baik pula. Menurut Edward III, ada tiga dimensi yang mempengaruhi komunikasi yang baik yakni transmisi, kejelasan dan konsistensi informasi.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum komunikasi dalam implementasi kebijakan SIMPATI pada DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir termasuk dalam kategori **Cukup Baik**. Hal tersebut jika berdasarkan pendapat Edward III disebabkan oleh beberapa dimensi sebagai berikut :

a. Transmisi

Dimensi transmisi menghendaki agar kebijakan publik disampaikan tidak hanya kepada pelaksana kebijakan, tetapi juga kepada kelompok sasaran kebijakan dan pihak terkait lainnya yang berkepentingan terhadap kebijakan publik tersebut. Pada penelitian ini transmisi dilakukan dalam dua bentuk yakni sosialisasi dan koordinasi. Sosialisasi mengenai implementasi kebijakan SIMPATI dilakukan secara langsung dan secara tidak langsung. Sosialisasi secara langsung dengan pertemuan dan tatap muka dengan peserta para pegawai DPMPTSP, OPD terkait dan masyarakat/pelaku usaha

sebanyak tiga kali. Sedangkan sosialisasi secara tidak langsung dilakukan dengan media seperti media cetak, media *online*, media sosial dan media lainnya dengan intensitas yang lebih sering. Namun karena anggaran terbatas, kegiatan sosialisasi hanya bisa dilaksanakan sebanyak tiga kali dan tidak semua kecamatan mengadakannya. Karena sosialisasi secara langsung masih belum sering dilakukan, maka masih banyak masyarakat atau pelaku usaha yang belum mengetahui dan mengerti tentang tata cara pengurusan izin secara elektronik atau *online* dengan menggunakan SIMPATI. Perlu bagi masyarakat untuk mengetahui langkah-langkah ataupun cara/mekanisme pengurusan izin terutama dalam hal mengisi data dan melengkapi berkas perizinan secara online. Di samping itu, dalam implementasi SIMPATI, DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir juga melakukan koordinasi baik secara internal dengan sesama pegawai DPMPTSP maupun secara eksternal dengan pihak luar seperti masyarakat/ pelaku usaha dan instansi terkait dengan pelaksanaan kebijakan. Hal tersebut dilakukan agar implementasi dapat berjalan dengan baik dan permasalahan-permasalahan yang muncul di lapangan dapat terselesaikan, sesuai dengan harapan.

b. Kejelasan

Dimensi kejelasan menghendaki agar kebijakan yang ditransmisikan kepada para pelaksana, kelompok sasaran, dan pihak lain yang berkepentingan langsung maupun tidak langsung terhadap kebijakan

dapat diterima dengan jelas sehingga di antara mereka mengetahui apa yang menjadi maksud, tujuan, dan sasaran serta substansi dari kebijakan publik tersebut. Jika tidak jelas, mereka tidak akan tahu apa yang seharusnya dipersiapkan dan dilaksanakan agar tujuan kebijakan dapat dicapai secara efektif dan efisien. Mengenai kejelasan informasi dalam komunikasi tentang SIMPATI, DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir berpedoman pada aturan atau regulasi yang berlaku seperti Peraturan Pemerintah, Peraturan Menteri dan regulasi lainnya yang mengatur tentang perizinan khususnya perizinan secara elektronik atau *online*, yang mana menurut DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir regulasi tersebut sudah jelas dan dapat dipahami dalam melaksanakan kebijakan SIMPATI.

c. Konsistensi

Konsistensi disini berkaitan dengan instruksi yang diberikan dalam penyampaian komunikasi dengan artian informasi yang disampaikan harus konsisten dan jelas untuk diterapkan atau dijalankan. Jika informasi tersebut tidak konsisten, maka akan dapat menimbulkan kebingungan bagi pelaksana dan kelompok sasaran. Dilihat dari dimensi konsistensi, informasi dalam komunikasi SIMPATI juga terdapat perubahan aturan-aturan, terutama dari Pemerintah Pusat yang muaranya pada instansi teknis yang turut berperan dalam penerbitan izin seperti Dinas PUPR, Dinas Perdagangan dan Perindustrian, Dinas Kesehatan dan lain-lain, contohnya apabila ada

perubahan aturan yang menyangkut persyaratan izin, maka dengan perubahan aturan tersebut, DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir juga akan merubah dan menginformasikan kembali perubahan syarat-syarat tersebut sesuai dengan aturan yang berlaku.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa penyebab Komunikasi pada implementasi kebijakan SIMPATI termasuk dalam kategori Cukup Baik adalah karena sosialisasi secara langsung kepada pelaksana kebijakan dan kelompok sasaran masih kurang atau terbatas. Untuk implementasi yang lebih baik maka diperlukan sosialisasi yang lebih sering baik kepada pelaksana kebijakan maupun kelompok sasaran.

5.3.2 Indikator Sumberdaya

Menurut model implementasi Edward III, Keberhasilan suatu kebijakan sangat dipengaruhi oleh sumberdaya yang meliputi beberapa aspek seperti staf, fasilitas, informasi dan wewenang. Ketersediaan sumberdaya merupakan salah satu syarat agar kebijakan dapat berjalan sesuai harapan dalam mencapai tujuan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum sumber daya dalam implementasi kebijakan publik Sistem Informasi Manajemen Perizinan Terpadu Indragiri Hilir (SIMPATI) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (DPMPTSP) Kabupaten Indragiri Hilir tergolong dalam kategori **Cukup Baik**. Hal tersebut menurut model implementasi

Edward III, dipengaruhi oleh empat dimensi atau sub indikator sebagai berikut :

a. Staf

Staf merupakan sumberdaya yang paling penting dan utama dalam mencapai keberhasilan implementasi kebijakan. ada pada tahapan tertentu yang menuntut adanya sumberdaya yang berkualitas. Jika kompetensi dan kemampuan dari sumber daya itu tidak ada, maka kinerja kebijakan publik sangat sulit untuk terlaksana dengan baik. Oleh sebab itu, agar implementasi kebijakan dapat terlaksana dengan baik maka diperlukan staf dengan jumlah dan kompetensi yang memadai. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir belum memiliki pegawai tetap yang memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam menangani dan mengembangkan SIMPATI. Oleh karena itu, DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir saat ini menggunakan tenaga PTT lulusan SMK jurusan komputer untuk mengatasi masalah teknis SIMPATI seperti masalah jaringan, sedangkan untuk mengatasi masalah yang lebih serius dan untuk mengembangkan SIMPATI, masih ditangani oleh pihak ketiga.

b. Fasilitas

Fasilitas merupakan hal sangat berpengaruh dan dibutuhkan untuk mencapai keberhasilan implementasi kebijakan, karena apabila fasilitas pendukung berupa sarana dan prasarana tidak tersedia, maka implementasi kebijakan tidak dapat dilaksanakan dan juga

tidak akan berhasil. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir telah memiliki sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam implementasi SIMPATI, namun dalam penggunaannya yang sering bermasalah dan menghambat pelayanan perizinan dengan SIMPATI, seperti jaringan internet dan website SIMPATI. Selain itu, DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir saat ini juga belum memiliki gedung sendiri dan masih berkantor di gedung yang sama dengan instansi lain, sehingga DPMPTSP kesulitan untuk menyediakan sarana dan prasarana yang sesuai standar ataupun meningkatkan sarana dan prasarananya. Hal itu tentu bisa memberikan pengaruh bagi pelayanan dan pelaksanaan kebijakan SIMPATI. Oleh sebab itu, DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir terus berupaya sarana dan prasarana yang dimiliki selengkap mungkin dengan memanfaatkan tempat yang ada, agar tidak berpengaruh signifikan khususnya bagi pengurusan perizinan yang dilakukan oleh masyarakat atau pemohon izin.

c. Informasi

Informasi memiliki peran yang tidak kalah penting untuk mewujudkan keberhasilan implementasi kebijakan. Dalam proses implementasi, informasi terbagi menjadi dua bentuk yakni informasi yang berhubungan dengan cara melaksanakan kebijakan dan informasi mengenai data kepatuhan dari para pelaksana terhadap peraturan dan regulasi pemerintah yang telah ditetapkan. Hasil penelitian

menunjukkan bahwa informasi mengenai pengurusan izin secara *online* dengan SIMPATI selalu tersedia, yaitu melalui petugas pelayanan informasi serta melalui *website* DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir, sehingga bagi pemohon izin yang belum paham mengenai cara pengurusan izin *online* dengan SIMPATI, dapat menanyakannya kepada petugas ataupun mencari informasi pada *website* yang telah disediakan.

d. Wewenang

Wewenang adalah suatu hal yang diperlukan dalam melaksanakan kebijakan, untuk mengetahui dan menentukan tugas dan tanggung jawab yang akan dikerjakan. Dengan wewenang yang jelas, pekerjaan akan lebih mudah dilaksanakan khususnya yang terkait dengan penggunaan sarana dan prasarana dalam implementasi kebijakan sehingga menjadi lebih efektif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam implementasi kebijakan pelayanan perizinan secara elektronik dengan SIMPATI, para pegawai DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir telah dilimpahi wewenang masing-masing. Setiap Front Office, Back Office, Kepala Seksi dan Kepala Bidang diberi akses ke sistem SIMPATI serta berwenang untuk menangani izin yang jenisnya sesuai dengan bidangnya masing-masing.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa penyebab Sumberdaya pada implementasi kebijakan SIMPATI termasuk dalam

kategori Cukup Baik adalah karena belum memiliki staf yang memadai khususnya pegawai tetap yang berkompeten di bidang teknologi informasi atau IT serta sarana dan prasarana yang dimiliki belum memadai khususnya yang terkait dengan implementasi SIMPATI seperti jaringan internet dan *website*. Untuk implementasi yang lebih baik maka diperlukan perekrutan pegawai baru yang berkompeten di bidang IT atau dari pihak internal melalui pendidikan dan pelatihan serta meningkatkan sarana dan prasarana terutama yang mendukung kelancaran pelaksanaan SIMPATI.

5.3.3 Indikator Disposisi

Keberhasilan suatu kebijakan juga tergantung dengan bagaimana disposisi atau sikap pelaksana dalam melaksanakannya. Kebijakan akan lebih berhasil apabila didukung oleh sikap pelaksana kebijakan yang baik dan profesional. Disposisi pada implementasi kebijakan terdiri dari dua aspek, yakni Pengangkatan Birokrat dan Insentif.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, secara umum Disposisi dalam implementasi kebijakan pelayanan perizinan secara *online* dengan SIMPATI pada DPMPSTSP Kabupaten Indragiri Hilir termasuk dalam kategori **Cukup Baik**. Hal tersebut jika berdasarkan model implementasi Edward III disebabkan oleh dua dimensi berikut ini :

a. Pengangkatan Birokrat

Disposisi atau sikap pelaksana akan menyebabkan hambatan nyata bagi implementasi kebijakan jika personil tidak melaksanakan

kebijakan yang diinginkan oleh level atas. Oleh karena itu memilih atau merekrut personil pelaksana kebijakan haruslah orang yang memiliki dedikasi tinggi pada kebijakan yang telah ditetapkan. Pada dimensi Pengangkatan Birokrat, pegawai yang ditunjuk dalam pelaksanaan kebijakan harus memiliki sikap tanggung jawab, berdedikasi dan memiliki kemampuan sesuai bidangnya untuk keberhasilan kebijakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada dimensi Pengangkatan Birokrat, DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir telah menunjuk pegawai yang dianggap berkompeten di bidangnya dan memberikan penjelasan tentang tanggung jawabnya serta cara melaksanakan kebijakan SIMPATI agar dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Selain itu, agar para staf memiliki sikap yang baik dalam melaksanakan kebijakan, maka para pimpinan di DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir juga mengawasi keseharian dan sikap staf, melalui pantauan langsung dan cara lainnya.

b. Insentif

Insentif dapat memberikan pengaruh terhadap kinerja pelaksana kebijakan sehingga dengan adanya insentif maka diharapkan pelaksana melakukan tugasnya dengan penuh tanggungjawab yang selanjutnya akan berdampak bagi keberhasilan implementasi. Salah satu contoh Insentif adalah tunjangan khusus bagi pegawai yang terlibat dalam lingkup PTSP sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 138 Tahun 2017

tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah dan Peraturan Daerah Kabupaten Indragiri Hilir Nomor 7 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa tunjangan khusus untuk para pegawai pelaksana kebijakan SIMPATI tidak selalu ada dan tidak didapatkan oleh semua pegawai. Hal tersebut dikarenakan yang diatur dalam regulasi tersebut adalah ASN, sementara pegawai DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir yang menjadi pelaksana kebijakan SIMPATI, 54,8% atau sebagian besarnya adalah PTT.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa penyebab Disposisi pada implementasi kebijakan SIMPATI termasuk dalam kategori Cukup Baik adalah karena tunjangan khusus untuk pegawai terkait PTSP belum merata, hal tersebut dikarenakan harus ada syarat tertentu yang harus terpenuhi berdasarkan regulasi yang mengaturnya. Untuk implementasi yang lebih baik, bisa diupayakan alternatif lain yang dapat mendorong kinerja para pelaksana kebijakan.

5.3.4 Indikator Struktur Birokrasi

Faktor terakhir yang juga sangat menentukan bagaimana implementasi suatu kebijakan adalah Struktur Birokrasi. Kebijakan yang kompleks memerlukan kerjasama dari berabagai pihak. Birokrasi sebagai

pelaksana sebuah kebijakan harus dapat mendukung kebijakan yang telah diputuskan melalui koordinasi yang baik.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Struktur Birokrasi dalam implementasi kebijakan SIMPATI termasuk dalam kategori **Cukup Baik**. Hal tersebut jika berdasarkan pendapat Edward III disebabkan oleh dua dimensi berikut ini:

a. Standar Operasional Prosedur (SOP)

SOP adalah serangkaian instruksi kerja tertulis mengenai proses penyelenggaraan administrasi kegiatan, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum implementasi SIMPATI telah cukup sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan jika dilihat dari segi persyaratan izin, waktu penyelesaian izin maupun biaya penerbitan izin. Bagian dari SOP yang masih bermasalah adalah prosedur perizinan, hal itu karena masih banyak masyarakat atau pemohon izin yang belum bisa mengurus izin secara *online* sesuai dengan mekanisme/prosedur yang ditentukan, akibat dari ketidaktahuan mengenai cara pengurusan izin secara *online*.

b. Fragmentasi

Fragmentasi adalah upaya penyebaran tugas dan tanggungjawab kegiatan pegawai di antara beberapa level atau unit kerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada penyebaran tanggung jawab dalam implementasi SIMPATI dengan instansi terkait lainnya

melalui pembentukan Tim Teknis. Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah, instansi yang bertanggung jawab secara teknis adalah instansi teknis, sedangkan DPMPTSP bertanggung jawab secara administrasi. Dalam penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, instansi teknis juga melakukan pembinaan teknis serta pengawasan pengelolaan perizinan.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa penyebab Struktur Birokrasi pada implementasi kebijakan SIMPATI termasuk dalam kategori Cukup Baik adalah karena masih banyak masyarakat yang belum bisa mengurus izin sesuai dengan SOP yang ditentukan. Untuk implementasi yang lebih baik, maka perlu dilakukan sosialisasi yang lebih sering kepada masyarakat agar lebih memhamai SOP yang berlaku.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, dengan pengukuran empat indikator pada model implementasi Edward III yakni Komunikasi, Sumberdaya, Disposisi dan Struktur Birokrasi, didapatkan hasil bahwa secara keseluruhan implementasi kebijakan publik Sistem Informasi Manajemen Perizinan Terpadu (SIMPATI) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Indragiri Hilir termasuk dalam kategori **Cukup Baik**. Implementasi kebijakan tersebut belum termasuk kategori Baik karena adanya beberapa faktor penghambat yakni pada indikator Komunikasi, Sumberdaya dan Struktur Birokrasi, sedangkan berdasarkan model implementasi Edward III, agar kebijakan terimplementasi dengan baik maka harus didukung oleh komunikasi yang akurat, jelas dan konsisten, Sumberdaya yang memadai serta Struktur Birokrasi yang berjalan sesuai dengan yang ditetapkan. Adapun faktor penghambat pada tiga indikator tersebut yaitu:

1. Pada indikator Komunikasi, sosialisasi kepada masyarakat atau pelaku usaha masih terbatas sehingga masih banyak masyarakat atau pelaku usaha yang belum tahu tentang kebijakan SIMPATI tersebut.

2. Pada indikator Sumberdaya, belum adanya pegawai tetap yang berkompentensi dalam menangani dan mengembangkan SIMPATI serta jaringan internet dan sistem yang sering bermasalah.
3. Pada indikator Struktur Birokrasi, masih banyak pemohon izin yang belum bisa mengurus izin secara *online* sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan, dapat diketahui bahwa implementasi kebijakan publik Sistem Informasi Manajemen Perizinan Terpadu (SIMPATI) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Indragiri Hilir masih tergolong Cukup Baik. Oleh sebab itu, agar termasuk ke dalam kategori Baik, maka peneliti menyampaikan beberapa saran kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Indragiri Hilir yakni:

1. Meningkatkan sosialisasi mengenai Sistem Informasi Manajemen Perizinan Terpadu (SIMPATI) kepada masyarakat atau pelaku usaha yang dapat dilakukan tidak hanya dengan tatap muka tetapi juga bisa secara virtual atau daring (*online*) dan/atau menyediakan panduan lengkap yang dapat diakses/diunduh melalui *website* SIMPATI.
2. Menempatkan pegawai tetap yang memiliki pengetahuan dan kompetensi untuk memelihara dan mengembangkan sistem SIMPATI dengan cara memilih pegawai yang sudah ada dan

memberikannya Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) atau merekrut pegawai baru yang memiliki kualifikasi pendidikan dan kompetensi di bidang IT.

3. Meningkatkan sarana dan prasarana yang dimiliki, terutama yang dapat mendukung kelancaran pelaksanaan kebijakan publik SIMPATI. Untuk itu, diperlukan juga dukungan anggaran dari Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Lukman dan Munawir. 2018. *Sistem Informasi Manajemen : Buku Referensi*. Banda Aceh : Lembaga KITA.
- Agustino, Leo. 2012. *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Ardiansyah. 2015. *Administrasi Pemerintahan Daerah dalam Kajian dan Analisa*. Jakarta : Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama.
- Azwar, S. (2012). *Penyusunan Skala Psikologi edisi 2*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Budiharjo, Andreas. 2011. *Organisasi Menuju Pencapaian Kinerja Optimum*. Jakarta : Prasetya Mulya Publishing.
- Djahir, Yulia dan Dewi Pratita. 2014. *Bahan Ajar Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta : Deepublish.
- Farouk, Muhammad dan Djaali. 2004. *Metodologi Penelitian Edisi Revisi*. Jakarta : PTIK Press & RESTU AGUNG.
- Hadjon, Philipus M. 1993. *Pengantar Hukum Perizinan*. Surabaya: Yuridika.
- Indartono, Setyabudi. 2016. *Pengantar Manajemen : Character Inside*. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Indiahono, Dwiyanto. 2009. *Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy Analisis*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Hamim, Sufian dan Indra Muchlis Adnan. 2005. *Administrasi, Organisasi dan Manajemen Suatu Ilmu, Teori, Konsep dan Aplikasi*. Pekanbaru : Multi Grafindo.

- Lionardo, Andries. 2011. *Administrasi Pemerintahan Daerah*. Malang : Tunggal Mandiri Publishing.
- Pasolong, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Putra, Teddy Minahasa. 2019. *Pelayanan Publik dan Ketahanan Nasional*. Jakarta : Kompas Gramedia.
- Priyono. 2007. *Pengantar Manajemen*. Sidoarjo : Zifatama Publisher.
- Kadji, Yulianto. 2015. *Formulasi dan Implementasi Kebijakan Publik Kepemimpinan dan Prilaku Birokrasi dalam Fakta Realitas*. Gorontalo: UNG Press.
- Kasmad, Rulinawaty. 2013. *Studi Implementasi Kebijakan Publik*. Medan: Kedai Akasara.
- Kuntjojo. 2009. *Metodologi Penelitian*. Materi Diklat pada Universitas Nusantara PGRI Kediri : Tidak diterbitkan.
- Muhammad, Arni. 2004. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Nafiudin. 2019. *Buku Ajar Matakuliah Sistem Informasi Manajemen*. Pasuruan : Penerbit Qiara Media.
- Nugroho, Riant. 2004. *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*. Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Nurdin, Ismail dan Sri Hartati. 2019. *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya : Media Sahabat Cendikia.
- Nurman. 2017. *Strategi Pembangunan Daerah*. Depok : Rajawali Pers.

- Ramdhani & Ramdhani. 2017. Konsep Umum Pelaksanaan Kebijakan Publik. *Jurnal Publik*. Vol. 11, No. 1, pp. 1-12.
- Saggaf, Said dkk. 2018. *Reformasi Pelayanan Publik di Negara Berkembang*. Makassar : SAH Media.
- Sari, AN. 2015. Pelaksanaan Pelayanan Prima di Kantor Dinas Perizinan Kota Yogyakarta [skripsi]. Yogyakarta (ID): Universitas Negeri Yogyakarta.
- Sjamsuddin, Sjamsiar. 2006. *Dasar-dasar dan Teori Administrasi Publik*. Malang : Agritek YPN.
- Sulastri, Lilis. 2014. *Manajemen Sebuah Pengantar Sejarah Tokoh dan Praktik*. Bandung : LA Goods Publishing.
- Sutabri, Tata. 2005. *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Sutedi, Adrian. 2017. *Hukum Perizinan dalam Sektor Pelayanan Publik*. Jakarta : Sinar Grafika.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Syafie, Inu Kencana dkk. 2006. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Usman, Husaini dan Purnomo Setiady Akbar. 2011. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta : Bumi Aksara.

Yunus, H.A. 2014. *Perencanaan, Implementasi dan Evaluasi Kebijakan (Fungsi-Fungsi Manajemen)*. Majalengka : Unit Penerbitan Universitas Majalengka.

Peraturan Perundang-undangan :

Peraturan Daerah Kabupaten Indragiri Hilir Nomor 7 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Peraturan Bupati Indragiri Hilir Nomor 21 Tahun 2019 Tentang Pendelegasian Wewenang Perizinan dan Nonperizinan

