

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PUBLIK PELAYANAN PERIZINAN
BERUASAH TERINTEGRASI SECARA ELEKTRONIK DI DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU KABUPATEN BENGKALIS**

TESIS

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Magister Sains



Oleh :

NAMA : WILDAN TAUFIQ
NOMOR MAHASISWA : 187121048
BIDANG KAJIAN UTAMA : ADMINISTRASI PUBLIK

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

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini sebagai prasyarat untuk menyelesaikan Program Magister (S2) Ilmu Administrasi Publik Universitas Islam Riau (UIR). Shalawat beriring salam penuh kerinduan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, manusia mulia sepanjang zaman, beserta keluarga dan para sahabatnya yang telah membawa kita ke alam yang penuh ilmu pengetahuan dan peradaban.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih banyak terdapat kekurangan, baik dari segi tata bahasa, teknik penulisan, segi bentuk ilmiahnya, dan lain sebagainya. Oleh sebab itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan berbagai kritik dan saran perbaikan demi kesempurnaannya.

Dalam penyusunan tesis yang berjudul **Implementasi Kebijakan Publik Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis**, tidak terlepas dari bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang memungkinkan tesis ini dapat terselesaikan. Untuk itu, rasa terima kasih sedalam-dalamnya penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH. M.CL selaku Rektor Universitas Islam Riau, yang telah memberikan fasilitas dan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu pada lembaga pendidikan ini.
2. Bapak Dr. Ir. Saipul Bahri. M.Ec, selaku Direktur Pascasarjana Universitas Islam Riau yang telah memberikan dan menyediakan sarana dan prasarana belajar sehingga penulis dapat menimba ilmu dengan maksimal.
3. Bapak Dr. H. Moris Adidi Yogia, M.Si, selaku ketua Program Studi Magister Ilmu Administrasi yang telah banyak membantu penulis dalam menyusun tugas akhir ini.
4. Bapak Prof. Dr. H. Sufian Hamim, SH., M.Si. selaku Dosen Pembimbing I atas bimbingan, motivasi, nasehat, dan pengarahan yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
5. Ibu Dr. Hj. Rosmayani, S.Sos., M.Si, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, pengarahan dan dukungan serta motivasi sepenuhnya kepada penulis dalam penyusunan tesis ini.
6. Bapak-Bapak dan Ibu-Ibu Dosen Program Magister (S2) Ilmu Adminsitasi Publik Universitas Islam Riau (UIR) yang telah memberikan ilmu dan pengalaman yang sangat bermanfaat bagi penulis.
7. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis beserta pegawai yang telah membantu dalam penyelesaian tesis ini dengan data-data dan solusi yang penulis butuhkan.
8. Kepada ayahnda Ir. H. Wawan Suherman dan ibunda Hj. Henny Setianingsih serta keluargaku tercinta lainnya, terima kasih atas curahan kasih sayang,

untaian doa, serta motivasi tiada henti dan sangat besar yang tak ternilai harganya bagi penulis. Terima kasih atas semua yang telah engkau berikan, tak akan aku kurangi bakti dan cintaku padamu, dan hanya Allah SWT lah yang mampu membalasnya.

9. Teman-teman seperjuangan Program Magister (S2) Ilmu Administrasi Publik Universitas Islam Riau (UIR); terima kasih atas semuanya. Hari-hari perkuliahan bersama kalian susah untuk dilupakan dan kupastikan kalian menjadi suatu kenangan yang terindah dalam hidup ini.

Akhirnya kepada Allah SWT penulis memohon semoga bimbingan, bantuan, pengorbanan dan keikhlasan yang telah diberikan selama ini akan menjadi amal kebaikan dan mendapatkan balasan yang layak dari Allah SWT, Amin Yarabbal Alamin

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN TESIS	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
ABSTRAK	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	10
1.3. Tujuan Penelitian	10
1.4. Manfaat Penelitian	11
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIRAN.....	12
2.1. Studi Kepustakaan.....	12
2.1.1. Konsep Administrasi dan Adminsitrasi Publik.....	12
2.1.2. Konsep Organisasi dan Organisasi Publik	17
2.1.3. Konsep Manajemen dan Manajemen Publik.....	21
2.1.4Konsep Manjemen Sumber Daya Manusia (MSDM).....	23
2.1.5. Konsep Kebijakan dan Implementasi Kebijakan	28
2.1.6. Kebijakan Pemerintahan	43
2.1.7. Konsep Pelayanan Publik.....	46
2.1.8. Konsep Kualitas Pelayanananan.....	49

2.1.9. Konsep dan Teori Pelayanan OSS	55
2.2. Definisi Konsep	59
2.3. Penelitian Terdahulu.....	62
2.4. Kerangka Pikiran	64
2.5. Operasionalisasi Variabel	66
2.6. Teknik Pengukuran.....	67
BAB III METODE PENELITIAN	69
3.1. Tipe Penelitian.....	69
3.2. Lokasi Penelitian	69
3.3. Populasi dan Sampel.....	69
3.4. Teknik Penarikan Sampel.....	70
3.5. Jenis dan Sumber Data	71
3.6. Teknik Pengumpulan Data	71
3.7. Teknik Analisis Data	73
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	74
4.1. Gambaran Umum Kabupaten Bengkalis	74
4.2. Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis	77
4.3. Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis	81

BAB V	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	96
5.1.	Penilaian Kinerja Pelayanan.....	96
5.2.	Analisis Implementasi Kebijakan Publik Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis	105
BAB VI	PENUTUP	121
6.1.	Kesimpulan.....	121
6.2.	Saran.....	122
DAFTAR PUSTAKA.....		123

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu Tentang Implementasi Kebijakan Publik Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.....	60
Tabel 2.2.	Operasionalisasi Variabel Penelitian Implementasi Kebijakan Publik Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis	66
Tabel 3.1.	Jumlah Responden Penelitian.....	70
Tabel 5.1.	Capaian Indikator Indeks Kepuasan Masyarakat.....	100
Tabel 5.2.	Capaian Indikator Nilai Akuntabilitas.....	102
Tabel 5.3.	Realisasi Anggaran	104
Tabel 5.4.	Distribusi Tanggapan Responden Indikator Komunikasi	106
Tabel 5.5.	Distribusi Tanggapan Responden Indikator Sumberdaya.....	109
Tabel 5.6.	Distribusi Tanggapan Responden Indikator Disposisi.....	113
Tabel 5.7.	Distribusi Tanggapan Responden Indikator Struktur Birokrasi.....	116
Tabel 5.8	Rekapitulasi Distribusi Tanggapan Responden Variabel Implementasi Kebijakan Publik Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis	118

DAFTAR GAMBAR

Gambar. 2.1	Kerangka Pemikiran Penelitian Implementasi Kebijakan Publik Pelayanan Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis	63
Gambar 4.1.	Bagan Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis	95



ABSTRAK

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PUBLIK PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA TERINTEGRASI SECARA ELEKTRONIK DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BENGKALIS

Oleh : Wildan Taufiq

Adapun tujuan penelitian adalah untuk menganalisis dan menjelaskan Implementasi Kebijakan Publik Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis. Penelitian ini merupakan penelitian survai deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan kualitatif yang saling melengkapi. Penelitian kuantitatif akan menyajikan tabel deskriptif frekuensi tabulasi data dari kuesioner. Penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati dari fenomena yang terjadi, disertai foto peristiwa. Jumlah sampel 10 orang yang dijadikan responden, ditetapkan dengan metode sensus. Sedangkan untuk melengkapi data analisis kualitatif ditentukan 20 informan pelaku usaha ditetapkan dengan metode purposive. Sosialisasi dari Dinas terus dilaksanakan, namun dari masyarakat masih banyak yang belum paham untuk mengakses menggunakan aplikasi OSS. Sistem OSS masih banyak perlu penyempurnaan. Dengan kemampuan SDM yang ada khususnya penyelenggaraan di dinas PTSP belum memadai karena merasa belum maksimal dalam penyelenggaraan OSS. Di daerah mempunyai aplikasi namanya e-pinter (elektronik pelayanan perizinan terpadu) belum terintegrasi ke OSS, sementara mau mengintegrasikan ke OSS harus melalui simantra yang dimiliki kementerian kominfo sampai saat ini belum terintegrasi ke OSS. Selanjutnya aplikasi sicantik cloud yang dimiliki kementerian kominfo sicantik sudah terintegrasi dengan OSS tetapi tidak semua perijinan sudah dilaksanakan, dan untuk Kabupaten Bengkalis baru izin lingkungan, IJK, dan IPMP. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa Dinas PTSP Bengkalis sudah ada SOP. Intinya ketika berkas lengkap izin paling lama 2 hari sudah bisa diterbitkan. Tapi dengan syarat berkas lengkap. Persyaratan administrasi sudah dipenuhi semua, rekomendasi dari dinas-dinas teknis sudah dipenuhi semua jadi paling lama 2 hari SOP ijinnya sudah bisa diserahkan. OSS berbeda dengan pelayanan perijinan sebelumnya, dengan OSS ini masyarakat kita mendaftar langsung, akan tetapi kementerian/lembaga masih terus melakukan penyempurnaan aturan-aturan. Diakui juga bahwa antara satu kementerian dengan kementerian yang lain terlalu banyak aturan-aturan yang terkadang membebani pelaku usaha atau investor untuk melakukan usaha.

Kata Kunci : Pelayanan, Perizinan, Terintegrasi, Secara, Elektronik

ABSTRACT

IMPLEMENTATION OF PUBLIC POLICY INTEGRATED BUSINESS LICENSING SERVICES IN THE DEPARTMENT OF INVESTMENT AND INTEGRATED SERVICES DOOR OF BENGKALIS DISTRICT

By: Wildan Taufiq

The research objective is to analyze and explain the implementation of the Public Policy for Integrated Business Licensing Services Electronically at the Investment Service and One Stop Services, Bengkalis Regency. This research is a descriptive survey research with complementary quantitative and qualitative approaches. Quantitative research will present a descriptive table of the frequency of data tabulation from the questionnaire. Qualitative research is a research procedure that produces descriptive data in the form of written or spoken words from people and observed behavior from the phenomena that occur, accompanied by photos of events. The number of samples is 10 people who became respondents, determined by the census method. Meanwhile, to complete the qualitative analysis data, 20 business actor informants were determined using a purposive method. Socialization from the Dinas continues to be carried out, but there are still many people who do not understand how to access using the OSS application. The OSS system still needs a lot of improvement. With the existing human resource capabilities, especially in the implementation of the PTSP service, it is not sufficient because they feel that they are not optimal in implementing OSS. In regions that have an application called e-pinter (integrated licensing service electronics) it has not been integrated into OSS, while wanting to integrate into OSS must go through simantra which is owned by the Ministry of Communication and Information Technology until now it has not been integrated into OSS. Furthermore, the Cicantik cloud application owned by the Ministry of Communication and Informatics has been integrated with OSS but not all permits have been implemented, and for Bengkalis Regency only environmental permits have been made. IJK, and IPMP. The results of the study concluded that the Bengkalis PTSP Office already had an SOP. In essence, when the complete permit file is 2 days old, it can be published. But with complete file requirements. All administrative requirements have been fulfilled, all recommendations from technical agencies have been fulfilled so that within 2 days the SOP permits can be submitted. OSS is different from the previous licensing service, with this OSS our people register directly, but ministries / agencies are still continuing to make improvements to regulations. It is also admitted that between one ministry and another, there are too many rules and regulations that sometimes burden business actors or investors to do business.

Keywords: Services, Licensing, Integrated, Electronic, Electronic

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia adalah negara hukum (Asshiddiqie, 2003:2) pernyataan ini secara tegas tertuang didalam Pasal 1 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Ini berarti bahwa segala bentuk penyelenggaraan pemerintah harus berdasarkan pada Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Dalam rangka percepatan dan peningkatan penanaman modal dan berusaha, pemerintah menganggap perlu meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas dari negara (birokrasi). Ditinjau dari segi konstitusinya, pelayanan publik merupakan proses menuju tujuan utama dibentuknya suatu negara, yakni bagaimana mewujudkan kesejahteraan bagi rakyatnya. Dalam konteks Indonesia, tujuan dari dibentuknya pemerintahan negara dan daerah sebagaimana termaktub dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 utamanya adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Selain itu pelayanan publik merupakan pengejawantahan dari amanat konstitusi untuk memberikan pelayanan kepada warganegaraanya.

Pada masa pemerintahan Joko Widodo-Jusuf Kalla, menganggap bahwa strategi pertumbuhan ekonomi di Indonesia saat ini tidak bisa hanya mengandalkan instrumen fiskal dan moneter. Tetapi juga dibutuhkan ruang kebijakan struktural yang berbasis pada pembangunan institusi yang

berkualitas. Dilakukan berbagai macam reformasi, yang berisi pembaruan tata regulasi, birokrasi dan layanan sektor publik bagi terbentuknya iklim usaha kondusif dan berdaya saing. Semua itu mesti berlangsung serentak di level nasional dan daerah, digerakkan kepemimpinan Pemerintahan yang kuat dan terlembaga, serta didukung partisipasi aktif sektor privat dan masyarakat pada umumnya. (Tim Komite Pemantauan Pelaksanaan Otonomi Daerah, 2016 :1)

Reformasi struktural tersebut mewujudkan dalam serangkaian paket kebijakan ekonomi. Deregulasi dan debirokratisasi dijadikan sebagai instrumen utama pelaksanaan paket, dengan fokus sasaran kepada sektor industri dan perdagangan. Selain diharapkan munculnya perbaikan menyeluruh di segala lini yang menjadi ranah intervensi terhadap paket kebijakan ekonomi yang sudah diterbitkan, Pemerintah juga mematok target khusus perihal perbaikan indeks kemudahan berusaha (*ease of doing business*). (Tim Komite Pemantauan Pelaksanaan Otonomi Daerah, 2016 :1)

Melalui Paket Kebijakan Ekonomi yang diusung oleh Presiden Joko Widodo, terdapat Paket Kebijakan Ekonomi I-XVI. Reformasi struktural (Deregulasi-Debirokratisasi) dalam hal perizinan demi kemudahan berusaha merupakan bagian dari Paket Kebijakan Ekonomi XII & XVI.

Dasar hukum terhadap pelaksanaan implementasi Paket Kebijakan Ekonomi XII & XVI dalam rangka percepatan Pelaksanaan Berusaha tersebut dituangkan dalam Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 91 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara

Elektronik. Dalam kebijakan ini, pemerintah akan mengubah paradigma birokrasi, dari yang tadinya penguasa menjadi pelayan masyarakat.

Menteri Koordinator Bidang Perekonomian Darmin Nasution mengatakan untuk melaksanakan kebijakan tersebut, ada empat hal penting yang akan dilakukan oleh pemerintah, yakni : (Nurchaya, Bisnis.com, akses 10 November 2019)

1. Pengawasan proses perizinan oleh Satuan Tugas atau satgas Percepatan Pelaksanaan Berusaha.
 - a. Perizinan hanya melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sebagai *front line*.
 - b. Standar perizinan.
 - c. Pelayanan perizinan yang terintegrasi secara elektronik.
2. Pembentukan Satgas Nasional dalam rangka Percepatan Pelaksanaan Berusaha, Tugas dari Satgas Nasional tersebut antara lain :
 - a. Satgas Nasional yang bertanggung jawab penuh terhadap pemantauan proses perizinan berusaha dan wajib melapor setiap bulan kepada Presiden.
 - b. Satgas Kementerian/Lembaga, Provinsi, Kabupaten/Kota. Kewajibannya mengawal dan membantu penyelesaian setiap perizinan berusaha, mengidentifikasi perizinan yang perlu direformasi (dimudahkan atau distandarisasi), dan melaporkan semua kegiatan berusaha dan permasalahannya kepada satgas Nasional.

- c. *Leading Sector* adalah satgas yang paling bertanggung jawab terhadap pembinaan, pengembangan, dan pelayanan perizinan berusaha suatu sektor atau urusan.
- d. Satgas pendukung adalah yang wajib mendukung perizinan yang diperlukan oleh *LeadingSector* untuk penyelesaian suatu investasi/berusaha.

Implementasi Dengan menerbitkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik, merupakan salah satu langkah strategis untuk meningkatkan pelayanan publik serta demi mendukung implementasi revolusi industri generasi keempat (revolusi industri 4.0) di Indonesia. Dimana revolusi industri generasi keempat ini mensyaratkan sebuah *inisiatif internet of things* demi percepatan, efisiensi dan daya saing global. (Warman, 2018:4). Karena Perkembangan dunia dewasa ini telah berjalan begitu cepat, teknologi telah membuat batasan antar informasi dan kebutuhan manusia semakin dekat.

Demi mendukung terselenggaranya implementasi revolusi industri generasi keempat, pemerintah mengupayakan percepatan pelaksanaan pelayanan Perizinan Berusaha terintegrasi secara elektronik ini memerlukan kerjasama yang baik antara Kementerian/Lembaga (K/L) dan Pemerintah Daerah. Karena sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 1 Angka 5 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik, menyatakan bahwa:

“Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau *Online Single Submission* yang selanjutnya disingkat OSS adalah Perizinan Berusaha yang diterbitkan oleh Lembaga OSS untuk dan atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati/wali kota kepada Pelaku Usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi.”

Peningkatan dalam pemberian pelayanan publik ini memiliki tujuan yang diharapkan bagi pelaku usaha dan mampu memenuhi kebutuhan pelaku usaha. Pelaku usaha mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dari negara (birokrasi). Pelaku usaha juga memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan akan hak-haknya, didengar suaranya, sekaligus dihargai nilai dan preferensinya. Dengan demikian, pelaku usaha memiliki hak untuk menilai, menolak dan menuntut siapapun yang secara politis bertanggungjawab atas penyediaan pelayanan publik.

Pada era digital sekarang ini, perizinan usaha dapat diproses secara elektronik dari yang sebelumnya secara *offline* sehingga terlalu banyak izin dan memakan waktu lama. (Monika, 2018:1). Karena pelayanan publik yang baik adalah apabila pelayanan tersebut dapat dirasakan dan memberi kepuasan bagi penerima layanan. Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memenuhi beberapa prinsip pelayanan sebagaimana yang disebutkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut (Triansyah, Fitriyah, Widayati, 2014:3-5):

- a. Kesederhanaan
- b. Kejelasan
- c. Kepastian waktu
- d. Akurasi
- e. Keamanan
- f. Tanggung jawab
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana.
- h. Kemudahan akses
- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan
- j. Kenyamanan

Untuk itu dalam rangka menciptakan pelayanan publik yang baik serta demi percepatan dan peningkatan penanaman modal dan berusaha, Perizinan Berusaha yang diterbitkan oleh kementerian/lembaga dan Pemerintah Daerah untuk memulai, melaksanakan, dan mengembangkan usaha dan/atau kegiatan, perlu ditata kembali agar menjadi pendukung dan bukan sebaliknya menjadi hambatan perkembangan usaha dan/atau kegiatan. Penataan kembali dilakukan pada sistem pelayanan, dan regulasi sesuai dengan tuntutan dunia usaha, perkembangan teknologi, dan persaingan global.

Model implementasi menurut para ahli menurut George Edward III dalam (Widodo, 2010 : 96) terdapat 4 faktor yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan antara lain yaitu faktor Komunikasi, sumberdaya, disposisi dan struktur birokrasi.

Menurut Teori Proses Implementasi Kebijakan menurut Van Meter dan Horn yang dikutip oleh Budi Winarno, faktor-faktor yang mendukung implementasi kebijakan yaitu ukuran-ukuran dan tujuan kebijakan, Sumber-sumber Kebijakan, Komunikasi antar organisasi dan kegiatan-kegiatan pelaksanaan Implementasi, Karakteristik badan-badan, Kondisi ekonomi, sosial dan politik. Kecenderungan para pelaksana Intensitas (Budi Winarno, 2002:110).

Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah disempurnakan menjadi lebih efisien, melayani, dan modern. Salah satunya yang paling signifikan adalah penyediaan sistem Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Online Single Submission OSS). Melalui OSS tersebut, Pelaku Usaha melakukan Pendaftaran dan mengurus penerbitan Izin Usaha dan penerbitan Izin Komersial dan/atau Operasional secara terintegrasi. Melalui OSS itu pula, Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah menerbitkan Perizinan Berusaha yang diajukan oleh Pelaku Usaha. Hal ini bermanfaat untuk mendorong pemerataan pembangunan nasional dalam rangka mewujudkan Indonesia yang maju dan berdaya saing.

Berikut merupakan gambaran mengenai mekanisme Lembaga OSS sebagai penerbit perizinan berusaha serta perubahan mekanisme sebelum ada Lembaga OSS dan setelah ada Lembaga OSS. Sebagaimana pada gambar 1.1 (Lampiran I) dan sebagaimana pada gambar II (Lampiran II).

Sesudah paket kebijakan terbit, tindak lanjut sekaligus tantangan berikutnya adalah koordinasi implementasi (horizontal antar Kementerian/Lembaga maupun vertikal antar Pusat dan Daerah), serta

monitoring-evaluasi (monev) atas efektivitas kinerja di lapangan. Khususnya bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Bengkalis.

Dalam Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bengkalis, dibentuknya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis adalah disertai dengan tugas pokok, fungsi dan tata kerja yang dijabarkan dalam Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 53 Tahun 2016 yakni menyelenggarakan urusan pemerintah bidang penanaman modal dan pelayanan satu pintu. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis sudah mulai mengimplementasikan sistem perizinan online terpadu. Karena berdasarkan Pasal 25 ayat (4) undang-Undang Nomor 25 tahun 2008 tentang Penanaman Modal, perusahaan penanaman modal yang akan melakukan usaha dan/atau kegiatan wajib memperoleh izin sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dari instansi yang memiliki kewenangan, kecuali ditentukan lain dalam undang-undang. Selanjutnya pada ayat (5) diatur bahwa pelayanan terhadap izin untuk melakukan usaha dan/atau kegiatan tersebut dilakukan melalui PTSP.

Sejak dikeluarkannya Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik, proses izin yang menggunakan sistem OSS di Kabupaten Bengkalis berpindah sejak bulan Juli – November 2019 sejumlah 1501 Badan Hukum, yang terdiri dari Perseorangan dan non Perseorangan Perseroan Terbatas dan Persekutuan Komanditer (CV / Commanditaire Vennootschap).

Adapun fenomena yang ditangkap dari pra survei melalui wawancara kepada kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan non Perizinan Tertentu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis (Oktober 2019) dan kepada Pelaku Usaha (November 2019), dalam pelaksanaannya implementasi sistem pelayanan OSS masih banyak hal yang perlu diperbaiki, hal tersebut antara lain:

- a. Minimnya pemahaman Implementator dalam pelaksanaan system pelayanan OSS di bidang penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.
- b. Kendala teknis, sistem aplikasi susah diakses. Kesalahan Penginputan tidak bisa di hapus melalui admin kabupaten diharuskan menghuungi BKPM untuk proses penghapusan kesalahan penginputan data
- c. Koordinasi BKPM Pusat dengan Pemerintah Daerah, belum adanya Rencana Detail Tata Ruang Wilayah (RTRW) Kabupaten Bengkalis sehingga membuat proses perizinan terkendala
- d. Belum adanya Perwakilan BKPM Daerah, khususnya di Provinsi Riau dengan tujuan untuk memudahkan konsultasi, jika terjadi kerusakan sistem. Penarikan data Non Perseorangan untuk Perusahaan Berbadan Hukum belum tersinkronisasi dengan AHU-Online sebagai data base kemeterian hukum dan HAM
- e. Minimnya pemahaman pengusaha dan aparatur di instansi daerah. Belum Terintegrasi Sistem OSS dengan Sistem penerbitan Izin di Kabupaten Bengkalis

f. Pemenuhan Komitmen dalam rangka pengefektifan Izin Usaha yang dikeluarkan oleh Lembaga OSS belum dapat dilaksanakan secara maksimal, dikarenakan rekomendasi teknis dari instansi terkait belum dapat dikoordinasikan dengan baik dikarenakan ego sektoral instansi, diperlukan adanya MALL PELAYANAN PUBLIK (MPP) dalam rangka percepatan perizinan berusaha untuk mempermudah koordinasi.

Bandwidth internet yang tidak sama juga menjadi kendala dalam mengajukan perizinan. (Muchlis, <https://amp.kontan.co.id>, diakses 10 November 2019). Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk meneliti dengan judul : **“Implementasi Kebijakan Publik Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka yang menjadi masalah pokok pada penelitian ini adalah : Bagaimanakah Implementasi Kebijakan Publik Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

1.3. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan penelitian adalah untuk menganalisis dan menjelaskan Implementasi Kebijakan Publik Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian adalah

1. Teoritis, yaitu diharapkan mampu mengisi dan ikut berpartisipasi dalam perkembangan ilmu administrasi, khususnya administrasi publik.
2. Akademis, yaitu sebagai bahan kajian ilmiah dan sumbangan pemikiran dan literatur bagi penelitian lanjutan dengan judul yang sama.
3. Praktis, yaitudiharapkan dapat memberikan masukan dan sumbangan pemikiran bagi pelaksanaan kebijakan, khususnya bagi ASN yang bertugas pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mengenai hal – hal prinsip yang harus diperhatikan.

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1. Studi Kepustakaan

2.1.1. Konsep Administrasi dan Adminsitasi Publik

Administrasi merupakan salah satu alat/tonggak dalam sebuah pelaksanaan pembangunan. Karena tanpa adanya pengadministrasian dengan baik maka proses pembangunan tidak akan dapat berjalan dengan lancar.

Atmosudirjo menyatakan bahwa administrasi merupakan seperangkat kegiatan tertentu dan terarah yang berlangsung untuk memimpin serta mengendalikan organisasi modern yang menjadi wahana suatu urusan sekaligus berlangsung didalamnya (dalam Zulkifli, 2005: 17).

Memandang kerjasama manusia mencapai tujuan sebagai objek studi ilmu administrasi, maka ada 10 dimensi yang perlu dipahami dalam konsep administrasi yang dikemukakan oleh Atmosudirdjo sebagai berikut (dalam Zulkifli, 2005:21-23):

- a. Administrasi merupakan suatu fenomena sosial, suatu perwujudan tertentu dalam masyarakat modern. Eksistensi dari pada administrasi berkaitan dengan organisasi, artinya administrasi terdapat didalam suatu organisasi.
- b. Administrasi merupakan suatu hayat atau kekuatan yang memberikan hidup atau gerak kepada suatu organisasi. Tanpa administasi yang sehat maka organisasi akan tidak sehat pula. Pembangkit administrasi sebagai suatu kekuatan atau energi atau hayat adalah administrator yang harus

pandai menggerakkan seluruh sistemnya yang terdiri atas para manajer, staff, dan personil lainnya.

- c. Administrasi merupakan suatu fungsi tertentu untuk mengendalikan, menggerakkan, mengembangkan, dan mengarahkan suatu organisasi yang dijalankan oleh administrator dibantu oleh bawahannya, terutama para manajer dan staff.
- d. Administrasi merupakan suatu kelompok orang-orang yang secara bersama-sama merupakan Badan pimpinan dari pada suatu organisasi.
- e. Administrasi merupakan suatu seni (*art*) yang memerlukan bakat, ilmu, pengetahuan dan pengalaman.
- f. Administrasi merupakan suatu proses penyelenggaraan bersama atau proses kerjasama antara sekelompok orang-orang tertentu untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Kerjasama orang-orang tersebut berlangsung secara organisasi
- g. Administrsi merupakan suatu jenis tingkah laku atau sikap kelakuan sosial yang tertentu (*administrative behaviour or administration as special type of social behavior*) yang memerlukan sikap dan mental tertentu serta merupakan suatu tipe tingkah laku manusia tertentu (*special type of human behaviour*).
- h. Administrasi merupakan suatu teknik atau praktek yang tertentu, suatu tata cara yang memerlukan kemampuan atau mengerjakan sesuatu yang memerlukan kemampuan, kemahiran, keterampilan (*skills*) yang hanya dapat diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan.

- i. Administrasi merupakan sistem yang tertentu, yang memerlukan input, transformasi, pengolahan dan output tertentu.
- j. Administrasi merupakan suatu tipe manajemen tertentu yang merupakan *overall management* dari pada suatu organisasi. Pada hakikatnya manajemen merupakan pengendalian dari sumber daya-sumber daya menuju ketercapaian suatu objek (*objective*) tertentu. Sumber daya-sumber daya (*resources*) dimaksud meliputi: orang-orang (*man*), uang (*money*), mesin-mesin (*machine*), bahan atau peralatan (*materials*), metode-cara teknik (*methods-technology*), ruang (*space*), tenaga atau energy (*energy*), dan waktu (*time*). dalam istilah administrasi tercakup adanya pesan, tugas tanggung jawab dan kepercayaan yang diberikan oleh para pemilik organisasi.

Menurut Siagian (2003: 2) mengemukakan bahwa administrasi adalah keseluruhan proses kerja sama antara dua orang atau lebih yang didasari atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Administrasi menurut Reksohadiprawiro adalah tata usaha yang mencakup setiap pengaturan yang rapi dan sistematis serta penentuan fakta-fakta secara tertulis dengan tujuan memperoleh pandangan yang menyeluruh serta hubungan timbal balik antara satu fakta lain (dalam Widjaja, 2004: 37).

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa administrasi itu adalah proses kerja sama beberapa orang untuk mencapai tujuan tertentu secara efektif dan efisien, jadi tanpa adanya kerja sama suatu organisasi itu tidak dapat akan berjalan dengan baik.

Mengacu pada perspektif jasa pelayanan sebagai produk suatu lembaga, konsep administrasi diartikan sebagai proses kegiatan yang menghasilkan sejumlah keterangan tertulis yang dibutuhkan oleh satu atau sekelompok orang tertentu. Keterangan itu cenderung dimanfaatkan untuk memenuhi persyaratan dalam mencapai kebutuhan atau tujuan lainnya. Seperti permasalahan pokok yang dikemukakan oleh Pasolong (2007: 2) antara lain : Siapa yang harus melayani dan dilayani dan siapa yang harus mengatur dan diatur. Jawaban yang pasti tidak lain ialah manusia itu sendiri. Dalam hal ini, manusia sebagai subjek untuk melayani dan manusia pulalah yang menjadi objek untuk dilayani. Manusialah yang harus menjaga keteraturan kehidupan sosialnya dan manusia itu sendiri yang harus memecahkan seluruh permasalahan kehidupan sosialnya.

Dari uraian diatas dapat dipahami bahwa yang menjadi bahan baku administrasi ialah manusia. Karena manusia merupakan sumber adanya kepentingan manusia, khususnya keberadaanya sebagai makhluk sosial yang bermasyarakat. Konsekuensinya ialah administrasi bertanggung jawab terhadap kelangsungan organisasi dengan segala kegiatan mulai merencanakan sampai pada evaluasi demi tujuan yang telah ditentukan sebelumnya secara efisien dan efektif.

Objek disiplin ilmu Administrasi Negara adalah pelayanan publik sehingga yang perlu dikaji adalah keberadaan berbagai organisasi publik. Maka Lloyd D. Musolf dan Harold Seidman dalam Saefuddin (1993:3), melihat pada batasan-batasan administrasi publik. Hal ini karena bagi mereka tampak bahwa setiap keadaan yang bertambah maju, pemerintah pada semua tingkat memberikan

tanggung jawab aktivitas yang penting dan kompleks, namun ada lembaga yang semu (apakah yang bersangkutan termasuk lembaga administrasi pemerintah atau swasta).Kecenderungan ini dicerminkan dalam kegiatan pemerintah mensponsori perusahaan swasta, badan hukum yang tidak mencari keuntungan dan pusat-pusat penelitian kontrak.

Caiden (1991) memberikan patokan untuk menentukan apakah suatu organisasi tersebut pemerintah adalah dengan melihat tiga hal, yaitu: organisasinya dibentuk dengan peraturan pemerintah, karyawannya disebut pegawai negeri, dan pembiayaannya berasal dari uang rakyat.

Syafiie (2003:32), mengemukakan ada 7 (tujuh) hal khusus dari Administrasi Negara, yaitu:

- a. Tidak dapat dielakan (*unavoidable*)
- b. Senantiasa mengharapkan ketaatan (*expect obedience*)
- c. Mempunyai prioritas (*has priority*)
- d. Mempunyai pengecualian (*has exceptional*)
- e. Puncak pimpinan politik (*top management political*)
- f. Sulit diukur (*difficult to measure*)
- g. Terlalu banyak mengharapkan dari administrasi public (*more is expected of public administration*)

Pengertian Administrasi publik menurut Waldo dalam Kencana (2003:33) mengemukakan, bahwa :Administrasi publik adalah manajemen dan organisasi dari manusia peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah.

Berdasarkan pengertian diatas administrasi publik merupakan gabungan dari manajemen dan organisasi yang saling berhubungan untuk mencapai tujuan pemerintah.

Siagian (2008:7) mengatakan pengertian Administrasi publik sebagai berikut: Administrasi publik adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh seluruh aparatur pemerintahan dari suatu Negara dalam usaha mencapai tujuan Negara.

Definisi diatas maka dapat ditarik kesimpulan, bahwa untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan maka diperlukan suatu kemampuan dan motivasi untuk mendorong orang-orang dan diri sendiri untuk melaksanakan dan menggerakkan suatu organisasi pemerintah.

2.1.2. Konsep Organisasi dan Organisasi Publik

Orang mendirikan organisasi mempunyai maksud agar tujuan tertentu dapat dicapai melalui tindakan bersama yang telah disetujui bersama. Dengan organisasi, tujuan dan sasaran dapat dicapai secara lebih efektif dan efisien dengan cara dan tindakan yang dilakukan secara bersama-sama. Idealnya konsep dapat dilaksanakan apabila para organisatoris atau manajer yang ada dalam organisasi paham tentang tugas dan tanggung jawabnya.

Definisi organisasi banyak ragamnya, tergantung pada sudut pandang sebagai wadah, sebagai proses, sebagai perilaku, dan alat untuk mencapai tujuan. Namun demikian, definisi organisasi yang telah dikemukakan oleh para ahli organisasi sekurang-kurangnya ada unsur kerjasama, orang yang bekerja sama, dan tujuan bersama yang hendak dicapai.

Menurut Cushway dan Lodge (2002:9) bahwa "walaupun bervariasi, semua organisasi memiliki hal-hal tertentu yang sama. Organisasi memiliki satu tujuan bersama, suatu struktur, proses untuk mengkoordinasikan kegiatan dan orang-orang yang melaksanakan peran-peran yang berbeda."

Gibson, et. al (1996:6) mendefinisikan "organisasi adalah wadah yang memungkinkan masyarakat dapat meraih hasil yang sebelumnya tidak dapat dicapai oleh individu secara sendiri-sendiri".

Menurut Robbin (2012:4) "organisasi adalah kesatuan (*entity*) sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, yang bekerja atas dasar yang relatif terus menerus untuk mencapai suatu tujuan".

Organisasi publik dikembangkan dari teori organisasi, oleh karena itu untuk memahami organisasi publik dapat ditinjau dari sudut pandang teori organisasi. Menurut Fahmi (2013:1) organisasi publik merupakan sebuah wadah yang memiliki multi peran dan didirikan dengan tujuan mampu memberikan serta mewujudkan keinginan berbagai pihak, dan tidak terkecuali kepuasan bagi pemiliknya. Sedangkan menurut Robbins dalam Fahmi (2013:2), organisasi publik merupakan kesatuan sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, yang bekerja atas dasar yang relatif terus menerus untuk mencapai tujuan bersama atau sekelompok tujuan. Pengertian organisasi publik berkenaan dengan proses pengorganisasian.

Menurut Handoko (2011:167) Pengorganisasian merupakan proses penyusunan struktur organisasi yang sesuai dengan tujuan organisasi, sumber

daya yang dimilikinya, dan lingkungan yang melingkupinya. Dengan demikian hasil pengorganisasian adalah stuktur organisasi, berkenaan dengan kesesuaian organisasi birokrasi yang menjadi penyelenggara implentasi kebijakan publik. Tantangannya adalah bagaimana agar tidak terjadi *bureaucratic fragmentation* karena struktur ini menjadikan proses implementasi menjadi jauh dari efektif. Di Indonesia sering terjadi *inefektivitas implementasi* kebijakan karena kurangnya koordinasi dan kerjasama diantara lembaga-lembaga Negara dan pemerintah. Kebijakan yang begitu kompleks menuntut adanya kerjasama banyak organisai, Birokrasi sebagai pelaksana sebuah kebijakan harus dapat mendukung kebijakan yang telah diputuskan dengan melakukan koordinasi yang baik.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa organisasi publik adalah salah suatu wadah yang menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dilandasi dengan pengaturan hukum yang mendukungnya.

Menurut Weber bahwa : suatu organisasi atau kelompok kerja sama ini mempunyai unsur kekayaan sebagai berikut (dalam Thoha, 2002:98):

1. Organisasi merupakan tata hubungan sosial, dalam hal ini seseorang individu melakukan proses interaksi sesamanya di dalam organisasi tersebut.
2. Organisasi mempunyai batasan-batasan tertentu (*boundaries*), dengan demikian seseorang yang melakukan proses interaksi dengan lainnya tidak atas kemauan sendiri. Mereka dibatasi oleh aturan-aturan tertentu.

3. Organisasi merupakan suatu kumpulan tata aturan, yang bisa membedakan ini menyusun proses interaksi di antara orang-orang yang bekerja sama didalamnya, sehingga interaksi tersebut tidak muncul begitu saja.
4. Organisasi merupakan suatu kerangka hubungan yang berstruktur di dalamnya berisi wewenang, tanggung jawab, dan pembagian kerja untuk menjalankan sesuatu fungsi tertentu.

Istilah lain dari unsur ini ialah terdapatnya hirarki. Konsekuensi dari adanya hirarki ini bahwa di dalam organisasi ada pimpinan atau kepala dan bawahan atau staf. Menurut Etziomi dalam Thoha (2002 : 100), mengemukakan ”konsep organisasi sebagai pengelompokan orang-orang yang sengaja disusun untuk mencapai tujuan tertentu”.

Sementara itu, Dessler (1997:116) mengemukakan pendapatnya bahwa : Organisasi dapat diartikan sebagai pengatur sumber daya dalam suatu kegiatan kerja, dimana tiap-tiap kegiatan tersebut telah tersusun secara sistematis untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Pada organisasi tersebut masing-masing personil yang terlibat di dalamnya diberi tugas, wewenang, dan tanggung jawab yang dikoordinasi untuk mencapai tujuan organisasi. Dimana tujuan organisasi tersebut dirumuskan secara musyawarah, sebagai tujuan bersama yang diwujudkan secara bersama-sama. Pentingnya organisasi sebagai alat administrasi dan manajemen dalam industri atau dunia kerja lainnya terlihat apabila bergerak tidaknya suatu organisasi ke arah pencapaian tujuan sangat tergantung pada kemampuan manusia dalam menggerakkan organisasi itu ke arah tujuan yang telah ditentukan.

2.1.3. Konsep Manajemen dan Manajemen Publik

Menurut Prajudi, manajemen merupakan pengendalian dan pemanfaatan daripada semua faktor serta sumber daya yang menurut suatu perencanaan, diperlukan untuk mencapai atau menyelesaikan suatu prapta atau tujuan kerja tertentu (dalam Syafiie, 2007:268).

Menurut Haiman manajemen adalah fungsi untuk mencapai sesuatu kegiatan orang lain dan mengawasi usaha-usaha individu untuk mencapai tujuan bersama (dalam Manullang, 2004:1).

Manajemen Publik Menurut Shafritz dan Russel (dalam Kebab, 2008:93) diartikan sebagai upaya seseorang untuk bertanggungjawab dalam menjalankan suatu organisasi, dan pemanfaatan sumber daya (orang dan mesin) guna mencapai tujuan organisasi.

Menurut Donovan dan Jackson (1991:11-12) menejemen publik diartikan sebagai aktivitas yang dilakukan dengan serangkaian keterampilan (*skill*).

Menurut Nor Ghofur (2014) Mengartikan bahwa manajemen publik adalah manajemen pemerintah, yang artinya manajemen public juga bermaksud untuk melakukan perencanaan, pengorganisasian, pengontrolan terhadap pelayanan kepada masyarakat.

Dari penjelasan para ahli yang telah mengemukakan pengertian manajemen publik di atas dapat disimpulkan bahwasanya menejemen publik ialah studi interadisipliner dari aspek umum organisasi, dan merupakan gabungan antara fungsi menejemen seperti, *planning, organizing, actuating, dan controlling* dengan sumber daya manusia, keuangan, fisik, informasi, dan publik.

Dalam menggerakkan organisasi, seorang pemimpin harus menjalankan fungsi-fungsi manajemen yang baik, dimana menurut Terry dan Rue (2001:9) adalah sebagai berikut:

- a. Perencanaan (*Planning*)
- b. Oraganisasi (*Organizing*)
- c. Kepegawaian (*Staffing*)
- d. Motivasi (*Motivating*)
- e. Pengawasan (*Controlling*)

Sedangkan menurut The Liang Gie fungsi manajemen adalah sebagai berikut (dalam Zulkilfli, 2005 : 28):

- a. Perencanaan
- b. Pembuat Keputusan
- c. Pengarahan
- d. Pengorganisasian
- e. Penyempurnaan

Menurut Salam (2007:176) manajemen pemerintahan adalah upaya instansi pemerintah untuk mengelola negara agar tercapai ketertiban, kesejahteraan, dan kemakmuran Negara.

Manajemen Pemerintahan Daerah di Indonesia dilandasi oleh Undang-Undang Dasar 1945 yang memberikan hak otonomi yang luas, nyata, dan bertanggungjawab. Hal ini diperkuat oleh ketetapan MPR Nomor XV/MPR/1998 tentang penyelenggaraan Otonomi Daerah yang berisikan pengaturan, pembagian,

dan pemanfaatan sumber daya Nasional yang berkeadilan serta perimbangan keuangan pusat dan daerah dalam rangka Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Menurut Soekarno (2009:70), aktivitas manajemen dapat dipisahkan dalam aktivitas-aktivitas komponen yang meliputi:

- a. Perencanaan, adalah aktivitas-aktivitas pengumpulan data dan informasi beserta pemikiran untuk menentukan apa yang hendak dicapai, di mana semuanya itu harus dijalankan, bila mana waktunya, oleh siapa-siapa saja yang harus menjalankan.
- b. Pengorganisasian, adalah tindak lanjut untuk menyambut pelaksanaan rencana yang telah ditentukan untuk dilaksanakan.
- c. Pengkoordinasian, adalah meliputi hubungan kerja sama secara teratur dan lancar dan berbagai macam aktivitas yang harus dilaksanakan.
- d. Pengendalian, adalah mengarahkan agar seluruh aktivitas ataupun usaha tidak menyimpang dari tujuan yang telah ditetapkan.
- e. Pengawasan, adalah suatu usaha agar semua dan keputusan yang telah dibuat dapat dikerjakan sesuai dengan apa yang direncanakan, diputuskan, dan dikomandokan.

2.1.4. Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)

Dalam suatu organisasi atau perusahaan peranan manajemen sumber daya manusia sangatlah penting. Hal ini dapat kita mengerti karena tanpa SDM, suatu organisasi tidak mungkin berjalan. Manusia merupakan penggerak dan pengelola faktor-faktor produksi lainnya seperti modal, bahan mentah, peralatan, dan lain-lain untuk mencapai tujuan organisasi.

Dengan semakin berkembangnya suatu organisasi maka makin sulit pula perencanaan dan pengendalian pegawainya. Oleh karena itu, maka sangatlah dibutuhkan manajemen personalia yang mengatur dan mengatasi masalah-masalah yang berhubungan dengan kepegawaian, baik dalam hal administrasi, pembagian tugas maupun pada kegiatan personalia lainnya.

Berikut ini pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia menurut Handoko (2001:4): Manajemen Sumber Daya Manusia adalah penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai baik tujuan-tujuan individu maupun organisasi.

Pada dasarnya tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia adalah menyediakan tenaga kerja yang efektif bagi organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam proses pencapaian tujuan ini, maka manajemen personalia mempelajari bagaimana memperoleh, mengembangkan, memanfaatkan, mengevaluasi dan mempertahankan tenaga kerja baik dalam jumlah dan tipe yang tepat. Manajemen personalia dapat berhasil bila mampu menyediakan tenaga kerja yang berkompeten untuk melaksanakan pekerjaan yang harus dilakukan.

Hasibuan dalam bukunya Manajemen Sumber Daya Manusia (2013:11) mengatakan, bahwa :MSDM adalah ilmu seni dan mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

Miner yang dikutip Hasibuan (2013:11) mengatakan bahwa: *Personal management may be defined as the process of developing, applying and*

evaluating policies, procedures, methods, and programs relating to the individual in the organization. (manajemen personalia didefinisikan sebagai suatu proses pengembangan, menerapkan, dan menilai kebijakan-kebijakan, prosedur-prosedur, metode-metode, dan program-program yang berhubungan dengan individu karyawan dalam organisasi)

Berdasarkan dari uraian diatas, bahwa MSDM mengkaji masalah tenaga kerja manusia yang diatur menurut urutan fungsi-fungsinya, agar efektif dan efisien dalam mewujudkan tujuan organisasi, karyawan dan masyarakat.

Dalam menjalankan pekerjaan seharusnya organisasi memperhatikan fungsi-fungsi manajemen dan fungsi operasional seperti yang dikemukakan oleh Flippo. Menurutnya, fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia ada dua, yakni (dalam Alponso, 2004:5-7):

1) Fungsi manajemen

Fungsi ini terdiri dari:

a. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan mempunyai arti penentuan mengenai program tenaga kerja yang akan mendukung pencapaian tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Organisasi dibentuk dengan merancang struktur hubungan yang mengaitkan antara pekerjaan, karyawan, dan faktor-faktor fisik sehingga dapat terjalin kerjasama satu dengan yang lainnya.

c. Pengarahan (*Directing*)

Pengarahan terdiri dari fungsi staffing dan leading. Fungsi *staffing* adalah menempatkan orang-orang dalam struktur organisasi, sedangkan fungsi *leading* dilakukan pengarahan SDM agar karyawan bekerja sesuai dengan tujuan yang ditetapkan.

d. Pengawasan (*Controlling*)

Adanya fungsi manajerial yang mengatur aktifitas-aktifitas agar sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan organisasi sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, bila terjadi penyimpangan dapat diketahui dan segera dilakukan perbaikan.

2) Fungsi Operasional

Fungsi ini terdiri dari:

a) Pengadaan (*Procurement*)

Usaha untuk memperoleh sejumlah tenaga kerja yang dibutuhkan perusahaan, terutama yang berhubungan dengan penentuan kebutuhan tenaga kerja, penarikan, seleksi, orientasi dan penempatan.

b) Pengembangan (*Development*)

Usaha untuk meningkatkan keahlian karyawan melalui program pendidikan dan latihan yang tepat agar karyawan atau pegawai dapat melakukan tugasnya dengan baik. Aktivitas ini penting dan akan terus berkembang karena adanya perubahan teknologi, penyesuaian dan meningkatnya kesulitan tugas manajer.

c) Kompensasi (*Compensation*)

Fungsi kompensasi diartikan sebagai usaha untuk memberikan balas jasa atau imbalan yang memadai kepada pegawai sesuai dengan kontribusi yang telah disumbangkan kepada perusahaan atau organisasi.

d) Integrasi (*Integration*)

Merupakan usaha untuk menyelaraskan kepentingan individu, organisasi, perusahaan, maupun masyarakat. Oleh sebab itu harus dipahami sikap prinsip-prinsip pegawai.

e) Pemeliharaan (*Maintenance*)

Setelah keempat fungsi dijalankan dengan baik, maka diharapkan organisasi atau perusahaan mendapat pegawai yang baik. Maka fungsi pemeliharaan adalah dengan memelihara sikap-sikap pegawai yang menguntungkan perusahaan.

f) Pemutusan Hubungan Kerja (*Separation*)

Usaha terakhir dari fungsi operasional ini adalah tanggung jawab perusahaan untuk mengembalikan pegawainya ke lingkungan masyarakat dalam keadaan sebaik mungkin, bila organisasi atau perusahaan mengadakan pemutusan hubungan kerja.

Jadi fungsi sumber daya manusia menurut uraian di atas terdiri dari fungsi manajemen dan fungsi operasi yang masing-masing terdiri dari mengatur, merencanakan, pengorganisasian, memimpin serta mengendalikan manusia yang merupakan aset penting bagi perusahaan. Sedangkan sebagai fungsi operasional

karyawan termasuk pengadaan, pengembangan, kompensasi, integrasi, pemeliharaan dan pemutusan hubungan kerja.

2.1.5. Konsep Kebijakan dan Implementasi Kebijakan

Menurut Suryadi (1975 : 64), Pembuatan kebijakan merupakan sebuah aktifitas yang diarahkan tujuannya, sebagai yang memiliki cirri tersendiri dari aktifitas fisik dan ekspresif murni yang bertujuan untuk mempengaruhi prospektif (masa depan) alternative dalam arah yang dikehendaki.

Menurut Van Meter dan Horn (1974) dalam buku Erwan Agus Purwanto dan Dyah Ratih Sulistyastuti (2012:20-21) mendefinisikan Implementasi secara lebih spesifik yaitu: *“Policy Implementation encompasses those actions by public or private individuals (or group) that are directed at the achivement of objektives set forth in prior policy decisions”* yang artinya Implementasi merupakan tindakan oleh individu, pejabat, atau kelompok badan pemerintah yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam suatu keputusan tertentu. Badan-badan tersebut melaksanakan pekerjaan-pekerjaan pemerintah yang membawa dampak pada warga negaranya.

Menurut Pressman dan Wildavsky (2012:20) dalam Implementasi Kebijakan Publik, definisi Implementasi adalah menjalankan atau melaksanakan suatu kebijakan (*to carry out*), untuk memenuhi janji-janji sebagaimana dinyatakan dalam dokumen kebijakan (*to fulfill*), untuk menghasilkan *output* sebagaimana dinyatakan dalam tujuan kebijakan (*to produce*) untuk menyelesaikan misi yang harus diwujudkan dalam tujuan kebijakan (*to complete*).

Young dan Quinn dalam Suharto (2005 : 44) mengemukakan beberapa konsep kunci yang termuat dalam kebijakan yaitu sebagai berikut :

1. Tindakan pemerintah yang berwenang. Kebijakan publik adalah tindakan yang dibuat dan diimplementasikan oleh badan pemerintahan yang memiliki kewenangan hukum, politis dan financial untuk melakukannya.
2. Sebuah reaksi terhadap kebutuhan dan masalah dunia nyata. Kebijakan publik berupaya merespon masalah atau kebutuhan konkrit yang berkembang dimasyarakat.
3. Seperangkat tindakan yang berorientasi pada tujuan. Kebijakan publik biasanya bukanlah sebuah keputusan tunggal, melainkan terdiri dari beberapa pilihan tindakan atau strategi yang dibuat untuk mencapai tujuan tertentu demi kepentingan orang banyak.
4. Sebuah keputusan untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu. Kebijakan publik pada umumnya merupakan tindakan kolektif untuk mencegah masalah sosial. Namun, Kebijakan publik bisa juga dirumuskan berdasarkan keyakinan masalah social akan dapat dipecahkan oleh kerangka kebijakan yang sudah ada dan karenanya tidak memerlukan tindakan tertentu.
5. Sebuah justifikasi yang dibuat oleh orang atau beberapa orang aktor. Kebijakan publik berisikan sebuah pertanyaan atau justifikasi terhadap langkah-langkah atau rencana tindakan yang telah dirumuskan dalam

Kebijakan publik bisa dibuat oleh sebuah badan pemerintahan maupun oleh beberapa perwakilan lembaga pemerintahan.

Dunn (2003 : 22) mengemukakan bahwa proses pembuatan kebijakan adalah serangkaian aktifitas intelektual yang dilakukan dalam proses kegiatan yang pada dasarnya bersifat politis. Aktifitas politik tersebut dijelaskan sebagai serangkaian tahap yang saling bergantung yang diatur menurut urutan waktu, penyusunan agenda, formulasi kebijakan, adopsi kebijakan, implementasi kebijakan dan penilaian kebijakan. Kemudian pembuatan kebijakan merupakan sebuah aktifitas yang diarahkan tujuan, sebagai yang memiliki ciri tersendiri dan aktifitas fisik dan ekspresif murni yang bertujuan untuk mempengaruhi prospektif, alternatif dalam arah yang dikehendaki. Selanjutnya Hessel menyebutkan bahwa pengembangan kebijakan adalah lebih luas dan berkenaan dengan peningkatan pembuatan keputusan antar pemerintah sebagai suatu keseluruhan.

Sementara itu Suharto (2005 : 7) mengatakan kebijakan adalah suatu ketetapan yang memuat prinsip-prinsip untuk mengarahkan cara-cara bertindak yang dibuat secara terencana dan konsisten dalam mencapai tujuan tertentu. Setiap kebijakan yang akan dibuat harus pula memiliki tolak ukur agar setiap Kebijakan publik itu bisa berjalan secara efektif.

Menurut Soetopo (2005 : 10) kebijakan publik adalah suatu kebijakan yang dibuat oleh pemerintah atau Negara yang ditujukan untuk kepentingan masyarakat. Kebijakan publik bertujuan untuk memecahkan masalah-masalah yang ada didalam masyarakat. Kemudian Kaplan mendefenisikan Kebijakan publik sebagai suatu program yang diproyeksikan dengan tujuan-tujuan tertentu, nilai-

nilai tertentu dan praktek-praktek tertentu. Selanjutnya Friedrik mengatakan Kebijakan publik adalah serangkaian tindakan yang diusulkan seseorang, kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu dengan ancaman dan peluang yang ada. Dan kebijakan pemerintah merupakan suatu usaha untuk memproses nilai pemerintah yang bersumber pada kearifan pemerintah dan mengikat secara formal, etik dan moral, diarahkan guna menempati pertanggung jawaban aktor pemerintah dalam lingkungan pemerintahan (dalam Islamy, 1997 :

Menurut Dunn (dalam Nugroho, 2007 : 10) tahap-tahap dalam proses pembuatan kebijakan adalah sebagai berikut:

1. Fase penyusunan agenda, disini pejabat yang dipilih dan diangkat menempatkan masalah kebijakan pada agenda publik
2. Fase formulasi kebijakan, disini para pejabat merumuskan alternatif kebijakan untuk mengatasi masalah
3. Adopsi kebijakan, disini alternatif kebijakan dipilih dan diadopsi dengan dukungan dari mayoritas dan atau consensus kelembagaan
4. Implementasi kebijakan, disini kebijakan yang telah diambil dilaksanakan oleh unit-unit administrasi dengan memobilisir sumber daya yang dimilikinya, terutama financial dan manusia
5. Penilaian kebijakan, disini pembuat kebijakan dan pelaksana kebijakan akan dinilai apakah telah memenuhi kebijakan yang telah ditentukan.

Winter (dalam Nugroho. 2007 : 83) mengidentifikasi empat variabel kunci yang mempengaruhi keberhasilan implementasi yaitu :

1. Proses formulasi kebijakan
2. Perilaku organisasi pelaku implementasi
3. Perilaku birokrat pelaksana ditingkat bawah
4. Respon kelompok target kebijakan dan perubahan dalam masyarakat.

Menurut Anderson merumuskan kebijaksanaan sebagai rangkaian tindakan yang mempunyai tujuan tertentu yang dilakukan sejumlah aktor (pejabat, kelompok dan instansi pemerintah) dengan adanya masalah atau persoalan yang dihadapi (dalam Wahab, 2004 : 13). Sedangkan Van Doom dan Lammer (dalam Hogerwerf, 1983 : 7) mengemukakan kebijaksanaan sebagai suatu rencana aksi, suatu susunan sasaran dan tujuan.

Menurut Friedrik (dalam Syafi'ie, 2005 : 107) kebijakan pemerintah adalah suatu usulan tindakan oleh seseorang, kalangan pemerintah pada suatu lingkungan, politik tatanan mengenai hambatan, peluang yang dapat diatasi, dimanfaatkan suatu kebijakan dalam mencapai tujuan, merealisasikan suatu maksud. Menurut Hogerwerf kebijaksanaan adalah membangun masyarakat yang terarah dengan pemakaian kekuasaan. Sedangkan Anderson mengatakan kebijaksanaan adalah sebagai suatu tindakan tertentu yang bertujuan, diikuti oleh seorang aktor atau sejumlah actor yang berhubungan dengan masalah tertentu yang dihadapi.

Menurut Parker (dalam Wahab, 2004 : 140) kebijaksanaan Negara adalah suatu tujuan tertentu atau serangkaian tertentu atau dilaksanakan oleh pemerintah pada suatu waktu tertentu dalam kaitannya dengan suatu subjek atau suatu respon terhadap suatu keadaan yang kritis. Sedangkan menurut Wood kebijaksanaan

Negara adalah serentetan intruksi atau perintah dari pembuat kebijaksanaan yang ditujukan kepada para pelaksana kebijaksanaan yang menjelaskan tujuan-tujuan serta cara-cara untuk mencapai tujuan tersebut (dalam Wahab, 2004 : 31).

Menurut Irfan (1991 : 17) kebijakan adalah serangkaian tindakan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu dengan menunjukkan adanya hambatan dan kesempatan terhadap usulan kebijaksanaan tersebut guna mencapai suatu tujuan.

Kebijakan publik menurut Nugroho (2007 : 36-37) adalah keputusan otoritas negara yang bertujuan mengatur kehidupan bersama. Tujuan dari kebijakan publik dapat dibedakan dari sisi sumber daya yaitu antara kebijakan publik yang bertujuan mendistribusikan sumber daya negara dan yang bertujuan menyerap sumber daya negara. Analisis kebijakan adalah pemahaman mendalam akan suatu kebijakan atau pula pengkajian untuk merumuskan suatu kebijakan.

Analisis kebijakan mempunyai dua dimensi yaitu, Pertama, dimensi keilmuan yaitu analisis kebijakan dalam arti pemahaman mendalam akan suatu kebijakan merupakan sebuah dimensi keilmuan. Dalam hal ini analisis kebijakan dilakukan untuk meneliti suatu kebijakan yang sudah dibuat dan dilaksanakan hingga kedetail bagian-bagiannya, memahami hubungan antar bagian dan menemukan makna kebijakan dari analisis tersebut. Kedua, dimensi praktek, dalam dimensi ini analisis kebijakan dibuat sebagai sebuah upaya awal untuk membuat kebijakan. Analisis kebijakan merupakan praktek yang dilakukan oleh para analis kebijakan profesional yang bekerja pada suatu lembaga negara atau

pemerintahan baik dalam posisi sebagai pegawai negara maupun konsultan lembaga tersebut.

Model pendekatan implementasi kebijakan yang dirumuskan Van Meter dan Van Horn disebut dengan *A Model of the Policy Implementation* (1975). Proses implementasi ini merupakan sebuah abstraksi atau performansi suatu pengejewantahan kebijakan yang pada dasarnya secara sengaja dilakukan untuk meraih kinerja implementasi kebijakan yang tinggi yang berlangsung dalam hubungan berbagai variabel. Model ini mengandaikan bahwa implementasi kebijakan berjalan secara linear dari keputusan politik, pelaksana dan kinerja kebijakan publik. Model ini menjelaskan bahwa kinerja kebijakan dipengaruhi oleh beberapa variabel yang saling berkaitan, variable-variabel tersebut yaitu:

1. Standar dan sasaran kebijakan/ukuran dan tujuan kebijakan
2. Sumber daya
3. Karakteristik organisasi pelaksana
4. Sikap para pelaksana
5. Komunikasi antar organisasi terkait dan kegiatan-kegiatan pelaksanaan
6. Lingkungan sosial, ekonomi dan politik

Secara rinci variabel-variabel implementasi kebijakan publik model Van Meter dan Van Horn dijelaskan sebagai berikut:

a. Standar dan sasaran kebijakan / ukuran dan tujuan kebijakan

Kinerja implementasi kebijakan dapat diukur tingkat keberhasilannya dari ukuran dan tujuan kebijakan yang bersifat realistis dengan sosio-kultur yang ada di level pelaksana kebijakan. Ketika ukuran dan dan sasaran kebijakan

terlalu ideal (utopis), maka akan sulit direalisasikan (Agustino, 2006). Van Meter dan Van Horn (dalam Sulaeman, 1998) mengemukakan untuk mengukur kinerja implementasi kebijakan tentunya menegaskan standar dan sasaran tertentu yang harus dicapai oleh para pelaksana kebijakan, kinerja kebijakan pada dasarnya merupakan penilaian atas tingkat ketercapaian standar dan sasaran tersebut.

Pemahaman tentang maksud umum dari suatu standar dan tujuan kebijakan adalah penting. Implementasi kebijakan yang berhasil, bisa jadi gagal (*frustated*) ketika para pelaksana (*officials*), tidak sepenuhnya menyadari terhadap standar dan tujuan kebijakan. Standar dan tujuan kebijakan memiliki hubungan erat dengan disposisi para pelaksana (*implementors*). Arah disposisi para pelaksana (*implementors*) terhadap standar dan tujuan kebijakan juga merupakan hal yang “*crucial*”. *Implementors* mungkin bisa jadi gagal dalam melaksanakan kebijakan, dikarenakan mereka menolak atau tidak mengerti apa yang menjadi tujuan suatu kebijakan (Van Mater dan Van Horn, 1974).

b. Sumber daya

Keberhasilan implementasi kebijakan sangat tergantung dari kemampuan memanfaatkan sumber daya yang tersedia. Manusia merupakan sumber daya yang terpenting dalam menentukan keberhasilan suatu implementasi kebijakan. Setiap tahap implementasi menuntut adanya sumber daya manusia yang berkualitas sesuai dengan pekerjaan yang diisyaratkan oleh kebijakan yang telah ditetapkan secara apolitik. Selain sumber daya manusia, sumber daya finansial dan waktu menjadi perhitungan penting dalam keberhasilan

implementasi kebijakan. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Derthicks (dalam Van Mater dan Van Horn, 1974) bahwa: *"New town study suggest that the limited supply of federal incentives was a major contributor to the failure of the program"*.

Van Mater dan Van Horn (dalam Widodo 1974) menegaskan bahwa: "Sumber daya kebijakan (*policy resources*) tidak kalah pentingnya dengan komunikasi. Sumber daya kebijakan ini harus juga tersedia dalam rangka untuk memperlancar administrasi implementasi suatu kebijakan. Sumber daya ini terdiri atas dana atau insentif lain yang dapat memperlancar pelaksanaan (*implementasi*) suatu kebijakan. Kurangnya atau terbatasnya dana atau insentif lain dalam implementasi kebijakan, adalah merupakan sumbangan besar terhadap gagalnya implementasi kebijakan."

c. Karakteristik organisasi pelaksana

Pusat perhatian pada agen pelaksana meliputi organisasi formal dan organisasi informal yang akan terlibat dalam pengimplementasian kebijakan. Hal ini penting karena kinerja implementasi kebijakan akan sangat dipengaruhi oleh ciri yang tepat serta cocok dengan para agen pelaksananya. Hal ini berkaitan dengan konteks kebijakan yang akan dilaksanakan pada beberapa kebijakan menuntut pelaksana kebijakan yang ketat dan disiplin. Pada konteks lain diperlukan agen pelaksana yang demokratis dan persuasif. Selaian itu, cakupan atau luas wilayah menjadi pertimbangan penting dalam menentukan agen pelaksana kebijakan.

Menurut Edward III, 2 (buah) karakteristik utama dari struktur birokrasi adalah prosedur-prosedur kerja standar (SOP = *Standard Operating Procedures*) dan fragmentasi.

1. *Standard Operating Procedures* (SOP). SOP dikembangkan sebagai respon internal terhadap keterbatasan waktu dan sumber daya dari pelaksana dan keinginan untuk keseragaman dalam bekerjanya organisasi-organisasi yang kompleks dan tersebar luas. SOP yang bersifat rutin didesain untuk situasi tipikal di masa lalu mungkin mengambat perubahan dalam kebijakan karena tidak sesuai dengan situasi atau program baru. SOP sangat mungkin menghalangi implementasi kebijakan-kebijakan baru yang membutuhkan cara-cara kerja baru atau tipe-tipe personil baru untuk mengimplementasikan kebijakan. Semakin besar kebijakan membutuhkan perubahan dalam cara-cara yang rutin dari suatu organisasi, semakin besar probabilitas SOP menghambat implementasi (Edward III, 1980).
2. Fragmentasi. Fragmentasi berasal terutama dari tekanan-tekanan di luar unit-unit birokrasi, seperti komite-komite legislatif, kelompok-kelompok kepentingan, pejabat-pejabat eksekutif, konstitusi Negara dan sifat kebijakan yang mempengaruhi organisasi birokrasi publik. Fragmentasi adalah penyebaran tanggung jawab terhadap suatu wilayah kebijakan di antara beberapa unit organisasi. *“fragmentation is the dispersion of responsibility for a policy area among several organizational units.”* (Edward III, 1980). Semakin banyak aktor-aktor dan badan-badan yang terlibat dalam suatu kebijakan tertentu dan semakin saling berkaitan

keputusan-keputusan mereka, semakin kecil kemungkinan keberhasilan implementasi. Edward menyatakan bahwa secara umum, semakin koordinasi dibutuhkan untuk mengimplementasikan suatu kebijakan, semakin kecil peluang untuk berhasil (Edward III, 1980).

d. Komunikasi antar organisasi terkait dan kegiatan-kegiatan pelaksanaan

Agar kebijakan publik bisa dilaksanakan dengan efektif, menurut Van Horn dan Van Mater (dalam Widodo 1974) apa yang menjadi standar tujuan harus dipahami oleh para individu (*implementors*). Yang bertanggung jawab atas pencapaian standar dan tujuan kebijakan, karena itu standar dan tujuan harus dikomunikasikan kepada para pelaksana. Komunikasi dalam kerangka penyampaian informasi kepada para pelaksana kebijakan tentang apa menjadi standar dan tujuan harus konsisten dan seragam (*consistency and uniformity*) dari berbagai sumber informasi.

Jika tidak ada kejelasan dan konsistensi serta keseragaman terhadap suatu standar dan tujuan kebijakan, maka yang menjadi standar dan tujuan kebijakan sulit untuk bisa dicapai. Dengan kejelasan itu, para pelaksana kebijakan dapat mengetahui apa yang diharapkan darinya dan tahu apa yang harus dilakukan. Dalam suatu organisasi publik, pemerintah daerah misalnya, komunikasi sering merupakan proses yang sulit dan kompleks. Proses pentransferan berita kebawah di dalam organisasi atau dari suatu organisasi ke organisasi lain, dan ke komunikator lain, sering mengalami gangguan (*distortion*) baik yang disengaja maupun tidak. Jika sumber komunikasi berbeda memberikan interpretasi yang tidak sama (*inconsistent*) terhadap suatu standar dan tujuan,

atau sumber informasi sama memberikan interpretasi yang penuh dengan pertentangan (*conflicting*), maka pada suatu saat pelaksana kebijakan akan menemukan suatu kejadian yang lebih sulit untuk melaksanakan suatu kebijakan secara intensif.

Dengan demikian, prospek implementasi kebijakan yang efektif, sangat ditentukan oleh komunikasi kepada para pelaksana kebijakan secara akurat dan konsisten (*accuracy and consistency*) (Van Mater dan Varn Horn, dalam Widodo 1974). Disamping itu, koordinasi merupakan mekanisme yang ampuh dalam implementasi kebijakan. Semakin baik koordinasi komunikasi di antara pihak-pihak yang terlibat dalam implementasi kebijakan, maka kesalahan akan semakin kecil, demikian sebaliknya.

e. Disposisi atau sikap para pelaksana

Menurut pendapat Van Metter dan Van Horn dalam Agustinus (2006): "sikap penerimaan atau penolakan dari agen pelaksana kebijakan sangat mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan publik. Hal ini sangat mungkin terjadi karena kebijakan yang dilaksanakan bukanlah hasil formulasi warga setempat yang mengenal betul permasalahan dan persoalan yang mereka rasakan. Tetapi kebijakan publik biasanya bersifat *top down* yang sangat mungkin para pengambil keputusan tidak mengetahui bahkan tak mampu menyentuh kebutuhan, keinginan atau permasalahan yang harus diselesaikan".

Sikap mereka itu dipengaruhi oleh pendangannya terhadap suatu kebijakan dan cara melihat pengaruh kebijakan itu terhadap kepentingan-kepentingan

organisasinya dan kepentingan-kepentingan pribadinya. Van Mater dan Van Horn (1974) menjelaskan disposisi bahwa implementasi kebijakan diawali penyaringan (*befiltered*) lebih dahulu melalui persepsi dari pelaksana (*implementors*) dalam batas mana kebijakan itu dilaksanakan. Terdapat tiga macam elemen respon yang dapat mempengaruhi kemampuan dan kemauannya untuk melaksanakan suatu kebijakan, antara lain terdiri dari pertama, pengetahuan (*cognition*), pemahaman dan pendalaman (*comprehension and understanding*) terhadap kebijakan, kedua, arah respon mereka apakah menerima, netral atau menolak (*acceptance, neutrality, and rejection*), dan ketiga, intensitas terhadap kebijakan.

Pemahaman tentang maksud umum dari suatu standar dan tujuan kebijakan adalah penting. Karena, bagaimanapun juga implementasi kebijakan yang berhasil, bisa jadi gagal (*frustated*) ketika para pelaksana (*officials*), tidak sepenuhnya menyadari terhadap standar dan tujuan kebijakan. Arah disposisi para pelaksana (*implementors*) terhadap standar dan tujuan kebijakan. Arah disposisi para pelaksana (*implementors*) terhadap standar dan tujuan kebijakan juga merupakan hal yang “*crucial*”. Implementors mungkin bisa jadi gagal dalam melaksanakan kebijakan, dikarenakan mereka menolak apa yang menjadi tujuan suatu kebijakan (Van Mater dan Van Horn, 1974).

Sebaliknya, penerimaan yang menyebar dan mendalam terhadap standar dan tujuan kebijakan diantara mereka yang bertanggung jawab untuk melaksanakan kebijakan tersebut, adalah merupakan suatu potensi yang besar terhadap keberhasilan implementasi kebijakan (Kaufman dalam Van Mater dan Van

Horn, 1974). Pada akhirnya, intensitas disposisi para pelaksana (*implementors*) dapat mempengaruhi pelaksana (*performance*) kebijakan. Kurangnya atau terbatasnya intensitas disposisi ini, akan bisa menyebabkan gagalnya implementasi kebijakan.

f. Lingkungan sosial, ekonomi dan politik

Hal terakhir yang perlu diperhatikan guna menilai kinerja implementasi kebijakan adalah sejauh mana lingkungan eksternal turut mendorong keberhasilan kebijakan publik. Lingkungan sosial, ekonomi dan politik yang tidak kondusif dapat menjadi sumber masalah dari kegagalan kinerja implementasi kebijakan. Karena itu, upaya implementasi kebijakan mensyaratkan kondisi lingkungan eksternal yang kondusif.

Menurut George C. Edward III dalam Agustino (2006 : 149) mengatakan untuk menentukan keberhasilan Implementasi suatu kebijakan terdapat empat variabel, yaitu:

1. Komunikasi

Komunikasi sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan dari implementasi kebijakan publik. Implementasi yang efektif terjadi apabila para pembuat keputusan sudah mengetahui apa yang mereka kerjakan. Pengetahuan atas apa yang akan mereka kerjakan dapat berjalan apabila komunikasi berjalan dengan baik, sehingga setiap keputusan kebijakandan peraturan implementasi harus ditansmisikan (dikomunikasikan).

2. Sumberdaya

Maksudnya bagaimana kepatuhan para pelaksana terhadap peraturan dan regulasi pemerintah yang telah ditetapkan. Implementator harus mengetahui apakah orang lain yang terlibat didalam pelaksanaan kebijakan tersebut patuh terhadap hukum. Dalam konteks lain, ketika wewenang formal ada, maka sering terjadikesalahan dalam melihat efektifitas kewenangan dan fasilitas fisik juga merupakan faktor penting dalam implementasi kebijakan.

3. Disposisi

Disposisi atau sikap dari para pelaksana kebijakan adalah faktor penting ketiga dalam pendekatan mengenai pelaksanaan suatu kebijakan publik. Jika pelaksanaan suatu kebijakan ingin efektif, maka para pelaksana kebijakan tidak hanya harus mengetahui apa yang akan dilakukan tetapi juga harus memiliki kemampuan untuk melaksananya, sehingga dalam praktiknya tidak terjadi bias.

4. Struktur birokrasi

Walaupun sumber-sumber untuk melaksanakan suatu kebijakan tersedia, atau para pelaksana kebijakan mengetahui apa yang seharusnya dilakukan, dan mempunyai keinginan untuk melaksanakan kebijakan, mungkin kegiatan tersebut tidak dapat dilaksanakan atau terealisasi karena terdapatnya kelemahan dalam birokrasi. Kebijakan begitu kompleks menuntut adanya kerjasama banyak orang, ketika struktur birokrasi tidak kondusif pada kebijakan yang tersedia, maka hal ini akan menyebarkan sumberdaya-sumberdaya menjadi tidak efektif dan menghambat jalannya kebijakan.

Bikrokrasi sebagai pelaksana sebuah kebijakan harus dapat mendukung kebijakan yang telah diputuskan secara politik dengan jalan melakukan koordinasi dengan baik.

2.1.6. Kebijakan Pemerintahan

Untuk memecahkan, mengurangi atau mencegah terjadinya suatu masalah, diperlukan suatu kebijakan yang diformulasikan dengan mempunyai fungsi dan sasaran tertentu, di mana untuk mencapai tujuan dan sasaran dari kebijakan tertentu diperlukan suatu implementasi dari kebijakan itu sendiri yang merupakan proses lebih lanjut dari tahap formulasi kebijakan hal ini sesuai dengan pendapat (Abidin, 2002: 20).

Banyak pakar menyebutkan bahwa kebijakan pemerintah sebagai kekuasaan mengalokasikan nilai-nilai untuk masyarakat secara keseluruhan. Ini mengandung konotasi tentang kewenangan pemerintah yang meliputi keseluruhan kehidupan masyarakat. Tidak ada suatu organisasi lain yang wewenangnya mencakup seluruh masyarakat. Tidak ada suatu organisasi lain yang wewenangnya mencakup seluruh masyarakat kecuali pemerintah. Menurut Carl Friedman mengatakan bahwa yang paling pokok bagi suatu kebijakan adalah tujuan (*goal*), sasaran (*objective*), atau kehendak (*purpose*). (Abidin, 2002:20)

Menurut Ndraha (2003:493-494), kebijakan yaitu pilihan terbaik dalam usaha untuk memproses nilai pemerintahan yang bersumber pada kearifan pada batas-batas kompetensi aktor atau lembaga yang bersangkutan dan mengikat pertanggung jawaban secara formal, etika, maupun moral serta diarahkan guna

menepati pertanggung jawaban aktor pemerintahan dalam lingkungan pemerintahan.

Perbuatan kebijakan merupakan sebuah aktivitas yang diarahkan tujuannya, sebagai yang memiliki ciri tersendiri dari aktivitas fisik dan ekspresif murni, yang bertujuan untuk mempengaruhi prospektif (masa depan) alternatif dalam arah yang dikehendaki. (Tangkilisan, 2003:6)

Menurut Koryati (2005:7) mengatakan bahwa secara umum kebijakan dapat dikatakan sebagai rumusan keputusan pemerintah yang menjadi pedoman tingkah laku guna mengatasi masalah publik yang mempunyai tujuan, rencana dan program yang akan dilaksanakan secara jelas.

Kemudian Ibrahim (2004:2) mengemukakan bahwa kebijakan itu adalah prosedur memformulasikan sesuatu berdasarkan aturan tertentu, disebutkan juga bahwa kebijaksanaan itu bentuknya nyata (praktis) dari kebijakan.

Kebijakan publik menurut Dwijowijoto (2008:58) adalah keputusan yang dibuat oleh Negara, khususnya pemerintah, sebagai strategi untuk merealisasikan tujuan Negara yang bersangkutan. Kebijakan publik adalah strategi untuk mengantar masyarakat pada masa awal, memasuki masyarakat pada masa transisi, untuk menuju pada masyarakat yang dicita-citakan.

Menurut friedrick (dalam Dwijowijoto, 2008:53) mendefenisikan kebijakan sebagai serangkaian tindakan yang diusulkan seseorang, kelompok, atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu, dengan ancaman dan peluang yang ada kebijakan yang diusulkan tersebut ditujukan untuk memanfaatkan potensi sekaligus mengatasi hambatan yang ada dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Menurut Thomas (dalam Dwijowijoto, 2008:54) Kebijakan publik adalah sebagai segala sesuatu yang dikerjakan pemerintah, mengapa mereka melakukan hasil yang membuat sebuah kehidupan bersama tampil berbeda.

Kebijakan publik menurut Dwijowijoto (2008:59) dibagi menjadi dua, yaitu :

1. Regulatif versus Deregulatif : kebijakan yang menetapkan hal-hal yang dibatasi dan hal-hal yang dibebaskan dari pembatasan-pembatasan.
2. Alokatif versus distributif : kebijakan yang berkenaan dengan anggaran atau keuangan publik.

Kita melihat bahwa ada empat kegiatan pokok yang berkenaan dengan kebijakan publik, yaitu :

1. Perumusan kebijakan
2. Implementasi kebijakan
3. Evaluasi kebijakan
4. Revisi kebijakan yang merupakan perumusan kembali dari kebijakan.

Menurut Easton Kebijakan Pemerintah adalah “Kewenangan untuk mengalokasikan nilai-nilai bagi masyarakat secara menyeluruh, berarti yang berwenang mengatur secara menyeluruh kepentingan masyarakat adalah pemerintah. Dalam (Lubis, 2007:8)

Sedangkan menurut Nugroho (2004:101) bahwa perumusan kebijakan adalah inti dari kebijakan publik yang dilihat dari kebijakan publik yang ditujukan untuk melakukan intervensi terhadap kehidupan publik untuk meningkatkan

kehidupan publik itu sendiri yang dinilai dari ketersediaan kemampuan sumber daya manusia.

Dengan demikian dapat disimpulkan berdasarkan pendapat diatas bahwa yang disebut kebijakan pemerintah adalah suatu formulasi berupa keputusan tetap yang dikeluarkan pemerintah dan berlaku umum untuk mempengaruhi tujuan sesuai dengan arah yang dikehendaki, demi kepentingan publik.

2.1.7. Konsep Pelayanan Publik

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan yang tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia Sinambela dalam (Muslim dan Larbiel Hadi, 2010:3).

Menurut Harbani Pasolong (2014:128) pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Moenir dalam (Harbani Pasolong, 2014:128) mengatakan pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung.

Definisi pelayanan publik menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis

pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu sebagai berikut:

- 1 Pelayanan Administratif, jenis pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain. Misalnya jenis pelayanan sertifikat tanah, pelayanan, IMB, Pelayanan administrasi kependudukan (KTP, NTCR, akte kelahiran, dan akte kematian).
- 2 Jenis Pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunaannya. Misalnya jenis pelayanan listrik, pelayanan air bersih, pelayanan telepon.
- 3 Jenis Pelayanan Jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu

tertentu. Misalnya pelayanan angkutan darat, laut dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

Ketiga peraturan yang dikeluarkan pemerintah melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara tentang Pelayanan Publik tersebut orientasinya adalah pelanggan atau publik (masyarakat) yang dilayani. Hal ini tegas disebutkan dalam isi peraturan tersebut. Dalam artian bahwa kalau kinerja pelayanan publik instansi pemerintah berdasarkan peraturan tersebut orientasinya juga pelanggan, maka perhatian aparatur pelayanan publik harus berorientasi kepada publik. Pelayanan publik sebagai fokus disiplin Ilmu Administrasi Publik tetap menarik untuk dicermati karena pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada publik masih dianggap “belum baik atau tidak memuaskan”.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yaitu Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Atasan satuan kerja penyelenggara adalah pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan

pelayanan publik. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak.

Undang-undang tentang Pelayanan Publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik. Berikut ini tujuan Undang-undang tentang Pelayanan Publik :

- 1) Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggara pelayanan publik.
- 2) Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.
- 3) Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- 4) Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggara pelayanan publik.

2.1.8. Konsep Kualitas Pelayanan

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan

tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratannya atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik. Dengan demikian, untuk menentukan kualitas diperlukan indikator. Karena spesifikasi yang merupakan indikator harus dirancang berarti kualitas secara tidak langsung merupakan hasil rancangan yang tidak tertutup kemungkinan untuk diperbaiki atau ditingkatkan.

Mutu sebenarnya tidak dapat diukur karena merupakan hal yang maya (imaginer) jadi bukan suatu besaran yang terukur. Oleh sebab itu, perlu dibuat indikator yang merupakan besaran yang terukur demi untuk menentukan kualitas baik produk maupun jasa. Berbagai upaya dilakukan untuk membuat indikator yang terukur dan cocok bagi masalah penentuan kualitas sedemikian rupa sehingga pembuatan produk atau pelayanan jasa dan pengontrolan kualitasnya terjamin keterlaksanaannya (Harbani Pasolong, 2014: 132).

Menurut Fandy Tjiptono (dalam Harbani Pasolong, 2014: 132), kualitas menurutnya adalah:

- a. Kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan;
- b. Kecocokan pemakaian;
- c. Perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan;
- d. Bebas dari kerusakan;
- e. Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat;
- f. Melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal;
- g. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Menurut Kasmir (dalam Harbani Pasolong, 2014: 133), ia mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan.

Harbani Pasolong (2014:137-138) dalam bukunya menyatakan Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 memuat tujuh dimensi yang dapat dijadikan dasar untuk mengukur kinerja pelayanan publik, ketujuh dimensi pelayanan publik tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kesederhanaan prosedur pelayanan, yaitu mencakup apakah telah tersedia prosedur tetap/Standar Operasional Pelayanan (SPO), apakah tersedia prosedur pelayanan secara terbuka, bagaimana dalam pelaksanaannya, apakah telah dilaksanakan secara konsisten dan bagaimana tingkat kemudahan dalam mendukung kelancaran pelayanan. Ada dua item pertanyaan yang dikemukakan dari variabel ini, yaitu:
 - a. Kemudahan/kecepatan prosedur dalam proses pelayanan.
 - b. Kesulitan mengurus pernyataan dalam proses pelayanan.
2. Keterbukaan informasi pelayanan, yaitu mencakup apakah ada keterbukaan informasi mengenai prosedur, persyaratan dan biaya pelayanan, apakah dengan jelas dapat diketahui masyarakat, apakah terdapat media informasi termasuk petugas yang menangani untuk menunjang kelancaran pelayanan. Ada dua item pertanyaan yang dikemukakan dari variabel ini, yaitu:

- a. Keterbukaan mengenai prosedur, persyaratan, biaya dalam pelayanan.
 - b. Keterbukaan sikap petugas dalam memberi pelayanan.
3. Kepastian pelaksanaan pelayanan, yaitu mencakup apakah variabel waktu pelaksanaan dan biayanya, apakah waktu yang digunakan dalam proses pemberian pelayanan sesuai dengan jadwal yang ada, dan apakah biaya yang dipungut atau dibayar oleh masyarakat sesuai dengan tarif/biaya yang ditentukan. Ada dua item pertanyaan yang dikemukakan dari variabel ini, yaitu:
 - a. Ketepatan waktu penyelesaian.
 - b. Kesesuaian biaya yang dibayar dengan tarif resmi.
4. Mutu produk pelayanan, yaitu kualitas pelayanan meliputi aspek cara kerjapelayanan, apakah cepat/tepat, apakah hasil kerjanya baik/rapi/benar/layak. Ada dua item pertanyaan yang dikemukakan dari variabel ini, yaitu:
 - a. Kepuasan terhadap mutu produk pelayanan.
 - b. Kemudahan dalam mengurus pelayanan.
5. Tingkat profesional petugas, yaitu mencakup bagaimana tingkat kemampuan keterampilan kerja petugas mengenai sikap, perilaku dan kedisiplinan dalam memberikan pelayanan, apakah ada kebijakan untuk memotivasi semangat kerja para petugas. Ada dua item pertanyaan yang dikemukakan dari variabel ini, yaitu:
 - a. Sikap dan semangat kerja petugas dalam menangani pelayanan.

- b. Ada tidaknya praktik pungli yang dilakukan petugas.

6. Tertib pengelolaan administrasi dan manajemen, yaitu mencakup bagaimana kegiatan pencatatan administrasi pelayanan, pengelolaan berkas, apakah dilakukan dengan tertib, apakah terdapat motto kerja, dan apakah pembagian tugas dilaksanakan dengan baik serta kebijakan setempat yang mendorong motivasi dan semangat kerja para petugas. Ada dua item pertanyaan yang dikemukakan dari variabel ini, yaitu:

- a. Cara petugas mengelola dan menyimpan dokumen/berkas pelayanan.
- b. Ketersediaan fasilitas penunjang kelancaran, kemudahan dalam pelayanan, misalnya telepon, media pengumuman, monitor tv dan lain-lain.

7. Sarana dan prasarana pelayanan, yaitu mencakup keberadaan dan fungsinya, bukan hanya penampilannya tetapi sejauh mana fungsi dan daya guna dari sarana/fasilitas tersebut dalam menunjang kemudahan, kelancaran proses pelayanan dan memberikan kenyamanan pada pengguna pelayanan. Ada dua item pertanyaan yang dikemukakan dari variabel ini, yaitu:

- a. Kenyamanan konsumen atas fasilitas pelayanan yang ada, seperti ruang tunggu/AC, tempat duduk dan toilet.
- b. Ketertiban dan kebersihan lingkungan kerja di instansi pelayanan.

Menurut Lijan Poltak Sinambela (2010: 6), secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Pelayanan yang berkualitas atau pelayanan prima yang berorientasi pada pelanggan sangat bergantung pada kepuasan pelanggan. Menurut Lukman (dalam Harbani Pasolong, 2014: 134), ia menyebut salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas (prima) sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani. Pendapat tersebut artinya menuju kepada

pelayanan eksternal, dari perspektif pelanggan, lebih utama atau lebih didahulukan apabila ingin mencapai kinerja pelayanan yang berkualitas.

2.1.9. Konsep dan Teori Pelayanan OSS

Saat ini pemerintah sedang berupaya menarik lebih banyak minat investor untuk menanam modal di Indonesia. Berbagai cara mulai dari percepatan pembangunan infrastruktur hingga fasilitas perizinan dibenahi agar semakin banyak pelaku bisnis yang menanamkan modal di Indonesia. Salah satu cara pemerintah melakukan pembangunan fasilitas perizinan dengan mengeluarkan sistem *Online Single Submission* (OSS) merupakan sebuah sistem perizinan yang memanfaatkan teknologi informasi yang mengintegrasikan antara perizinan di tingkat daerah dan di tingkat pusat. Peluncuran sistem OSS ini merupakan tindak lanjut dari PP Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.

Tujuan utama sistem OSS ini adalah untuk mempermudah kegiatan usaha di Indonesia agar dapat meningkatkan penanaman modal dan berusaha. Sistem layanan OSS ini diluncurkan dalam rangka pelayanan perizinan berusaha yang berlaku di semua Lembaga, Kementrian, dan Pemerintah Daerah di seluruh Indonesia. Selama ini perizinan dilakukan melalui Perizinan Terpadu Satu Pintu (PTSP), Sekarang masyarakat dapat melakukan perizinan dengan mengakses sistem OSS dimana pun dan kapan pun melalui web <https://oss.go.id/oss/>. Berikut adalah langkah-langkah proses perizinan berusaha dengan menggunakan sistem OSS:

A. Pembuatan dan Aktifasi Akun OSS

1) Untuk Badan Usaha

- a. Badan Usaha terlebih dahulu mengurus pengesahan akta pendirian atau perubahan akta melalui AHU online Khusus untuk perusahaan umum, perusahaan umum daerah, badan hukum lainnya yang dimiliki oleh negara, lembaga penyiaran publik, atau badan layanan umum menggunakan dasar hukum pembentukan, peraturan pemerintah atau peraturan daerah.
- b. Badan Usaha lalu melakukan pendaftaran di sistem OSS dengan memasukan Nomor Induk Kependudukan (NIK) Penanggung Jawab Badan Usaha atau Direktur Utama dan beberapa informasi lainnya pada form registrasi yang tersedia. Dalam hal proses pengurusan perizinan dilakukan oleh pihak lain seperti Konsultan Hukum dan Notaris, maka data yang diisikan kedalam Form Registrasi adalah data Penanggungjawab Badan Usaha/Perusahaan. Khusus untuk Badan Usaha/Perusahaan disarankan menggunakan email perusahaan untuk aktivasi akun.
- c. Sistem OSS akan mengirimkan 2 (dua) email ke Badan Usaha untuk registrasi dan verifikasi akun OSS. Email verifikasi berisi user-ID dan password sementara yang bisa digunakan untuk log-in sistem OSS.

2) Untuk Perorangan

- a. Pelaku usaha perorangan mengakses OSS dengan menginput Nomor Identitas Kependudukan (NIK) dan beberapa informasi lainnya pada Form Registrasi yang tersedia.

- b. Sistem OSS akan mengirimkan 2 (dua) email ke pelaku usaha perorangan untuk registrasi dan verifikasi akun OSS. Email verifikasi berisi user-ID dan password sementara yang bisa digunakan untuk log-in sistem OSS.

1. Pendaftaran untuk Memperoleh Nomor Induk Berusaha (NIB) dan Dokumen Lainnya

- a. Nomor Induk Berusaha (NIB) adalah identitas pelaku usaha yang diterbitkan oleh Lembaga OSS setelah Pelaku Usaha melakukan Pendaftaran. NIB sekaligus berlaku sebagai:

- a) Tanda Daftar Perusahaan (TDP).
- b) Angka Pengenal Impor (API), jika pelaku usaha akan melakukan kegiatan impor.
- c) Akses Kepabeanaan, jika pelaku usaha akan melakukan kegiatan ekspor dan/atau impor.

- b. NIB wajib dimiliki pelaku usaha yang ingin mengurus perizinan berusaha melalui OSS, baik usaha baru maupun usaha yang sudah berdiri sebelum operasionalisasi OSS.

- c. Pelaku usaha dapat memperoleh dokumen pendaftaran lainnya saat pendaftaran NIB, yaitu:

3) Untuk Perorangan

- 1. Pelaku usaha perorangan mengakses OSS dengan menginput Nomor Identitas Kependudukan (NIK) dan beberapa informasi lainnya pada Form Registrasi yang tersedia.

2. Sistem OSS akan mengirimkan 2 (dua) email ke pelaku usaha perorangan untuk registrasi dan verifikasi akun OSS. Email verifikasi berisi user-ID dan password sementara yang bisa digunakan untuk log-in sistem OSS.
3. Pendaftaran untuk Memperoleh Nomor Induk Berusaha (NIB) dan Dokumen Lainnya
 - a. Nomor Induk Berusaha (NIB) adalah identitas pelaku usaha yang diterbitkan oleh Lembaga OSS setelah Pelaku Usaha melakukan Pendaftaran. NIB sekaligus berlaku sebagai:
 - b. Tanda Daftar Perusahaan (TDP).
 - c. Angka Pengenal Impor (API), jika pelaku usaha akan melakukan kegiatan impor.
 - d. Akses Kepabeanan, jika pelaku usaha akan melakukan kegiatan ekspor dan/atau impor.
4. NIB wajib dimiliki pelaku usaha yang ingin mengurus perizinan berusaha melalui OSS, baik usaha baru maupun usaha yang sudah berdiri sebelum operasionalisasi OSS.
5. Pelaku usaha dapat memperoleh dokumen pendaftaran lainnya saat pendaftaran NIB, yaitu:
 - a. NPWP Badan atau Perorangan, jika pelaku usaha belum memiliki.
 - b. Surat Pengesahan Rencana Penggunaan Tenaga Kerja Asing (RPTKA).
 - c. Bukti Pendaftaran Kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS Kesehatan.
 - d. Notifikasi kelayakan untuk memperoleh fasilitas fiskal dan/atau,

- e. Izin Usaha, misalnya untuk izin usaha di sektor perdagangan (Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)).
6. Langkah-langkah untuk memperoleh NIB
 - a. Log-in pada sistem OSS.
 - b. Mengisi data-data yang diperlukan, seperti: data perusahaan, pemegang saham, kepemilikan modal, nilai investasi dan rencana penggunaan tenaga kerja, termasuk tenaga kerja asing. Tenaga kerja asing. Jika pelaku usaha menggunakan tenaga kerja asing, maka pelaku usaha akan menyetujui pernyataan penunjukan tenaga kerja pendamping serta akan menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan (sesuai PERPRES 20/2018) atau dengan output surat pernyataan.
 - c. Mengisi informasi bidang usaha yang sesuai dengan 5 digit Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI), selain informasi KBLI 2 digit yang telah tersedia dari AHU. Pelaku usaha juga harus memasukan informasi uraian bidang usaha.
 - d. Memberikan tanda checklist sebagai bukti persetujuan pernyataan mengenai kebenaran dan keabsahan data yang dimasukkan (*disclaimer*).
 - e. Mendapatkan NIB dan dokumen pendaftaran lainnya.

2.2. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang pernah dilakukan berkaitan dengan tema/gejala yang diteliti berhasil dihimpun oleh penulis sebagian besar dijadikan data dan referensi pendukung guna mempertegas teori-teori yang telah ada mengenai Implementasi Kebijakan Publik Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara

Elektronik Dalam Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Tertentu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis sekaligus menjadi acuan dalam butir – butir pertanyaan yang nantinya disebarkan kepada responden.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu Tentang Implementasi Kebijakan Publik Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

No	Nama Peneliti dan Judul Penelitian	Variabel	Indikator	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan Penelitian
1	2	3	4	5	6
1	Nur Fadhillah (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	Implementasi Kebijakan	1. Komunikasi 2. Sumber Daya 3. Disposisi 4. Struktur Birokrasi	Hasil dari 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.	Persamaan terdapat pada variabel yang digunakan yaitu implementasi kebijakan dan indikator yang digunakan. Perbedaan terdapat pada lokasi penelitian dan metode yang digunakan.

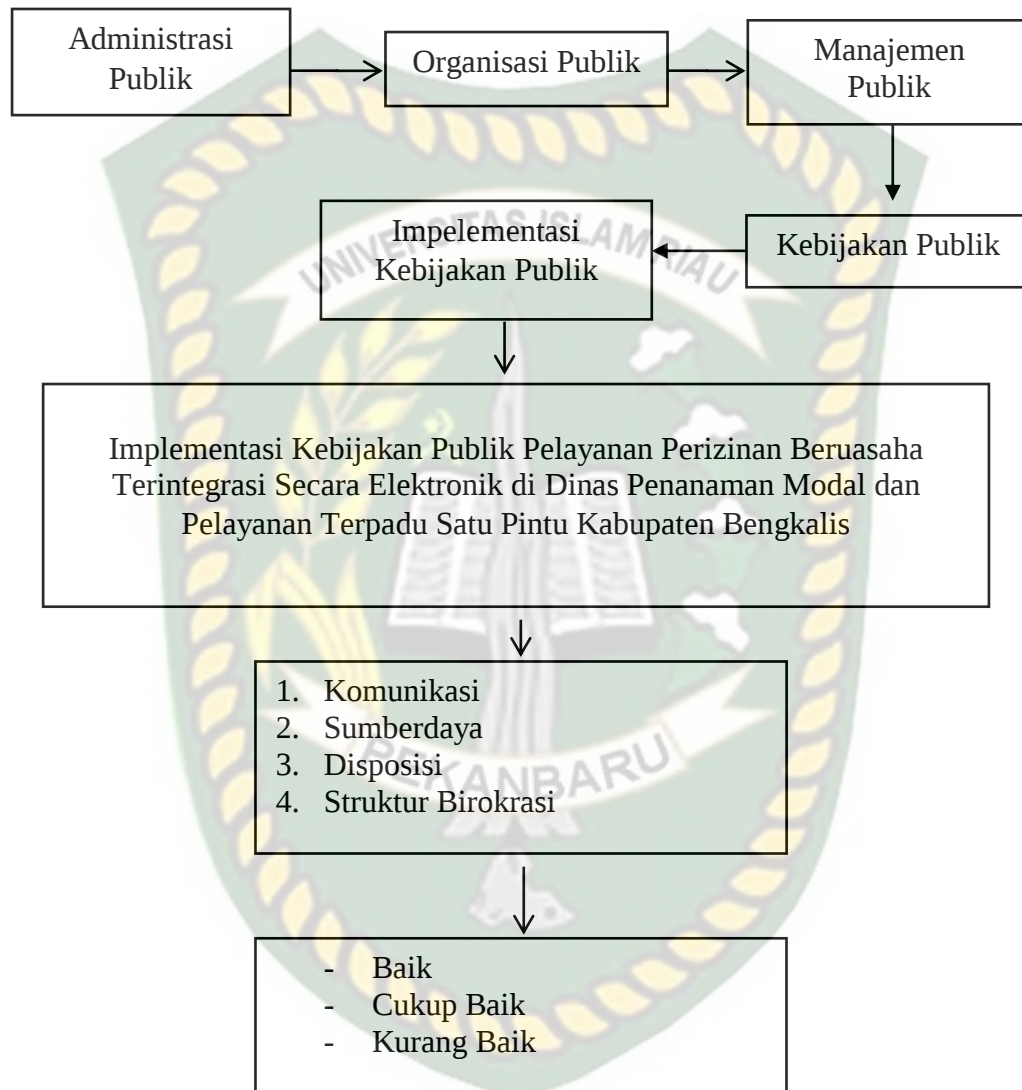
No	Nama Peneliti dan Judul Penelitian	Variabel	Indikator	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan Penelitian
1	2	3	4	5	6
2	Uchaimid Biridlo'i Robby (2019) Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui Online Single Submission (OSS) Studi Pada Izin Usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bekasi	Pelayanan	1. Kesederhanaan 2. Transparansi 3. Akuntabilitas 4. Kepastian biaya, waktu 5. Kejelasan prosedur	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik terhadap percepatan perizinan berusaha di Kabupaten Bekasi sudah baik, namun memang upaya – upaya tersebut belum berjalan dengan optimal.	Persamaan penelitian terdapat pada objek penelitian yaitu perizinan OSS sedangkan perbedaan terletak pada variabel dan indikator yang digunakan.
3	Rama Akbar Ramadhan (2018) Pelaksanaan sistem online pada pelayanan perizinan melalui E-Governance yang berbasis aplikasi (Studi Kasus	Pelaksanaan	1. Universal Access to Information 2. Openes and Transparency 3. Participa-tion 4. Equity 5. Accountabi lity 6. Effectivene ss	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Hayu Bandung dan Gampil memberikan manfaat bagi masyarakat sebagai pengguna layanan.	Persamaan penelitian terletak pada Pelaksanaan sistem online, sedangkan perbedaan terdapat pada variabel dan indikator yang digunakan.

No	Nama Peneliti dan Judul Penelitian	Variabel	Indikator	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan Penelitian
1	2	3	4	5	6
	Aplikasi Gampil dan Hayu Bandung di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung).				

2.3. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan dari variabel penelitian **“Implementasi Kebijakan Publik Pelayanan Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis”** kemudian diukur dengan acuan dari beberapa teori yang dijadikan indikator serta fenomena yang terjadi, maka penulis menjelaskan hubungan tersebut agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam penafsiran makna dan maksud penelitian. Untuk lebih jelas, teori yang dijadikan indikator akan menampilkan pada gambar sebagai berikut:

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran Penelitian Implementasi Kebijakan Publik Pelayanan Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis



Sumber : Modifikasi Penulis, 2020

2.4. Konsep Operasional

Untuk menghindari dan menghilangkan dari kesalahpahaman tentang beberapa konsep ataupun istilah yang digunakan dalam penelitian ini, maka perlu dijelaskan beberapa konsep operasional. Untuk lebih jelasnya penelitian ini memberi batasan berupa konsep operasional yaitu sebagai berikut :

1. Administrasi Publik adalah suatu usaha untuk melayani, usaha untuk membantu, usaha untuk menolong, usaha untuk memenuhi, usaha untuk mengarahkan dan atau usaha untuk memimpin semua kegiatan yang telah direncanakan untuk mencapai suatu tujuan tertentu.
2. Organisasi Publik adalah suatu wadah yang terdiri dari kumpulan orang yang terikat dengan proses hubungan-hubungan formal dalam rangkaian terstruktur untuk mencapai tujuan bersama secara efektif.
3. Manajemen Publik adalah suatu proses serangkaian kegiatan yang diarahkan pada pencapaian tujuan melalui kerjasama dan pemanfaatan semaksimal mungkin sumberdaya yang ada.
4. Kebijakan Publik adalah sebuah keputusan dan pilihan strategi yang saling berkaitan yang diambil oleh seorang aktor politik atau sekelompok aktor, berkenaan dengan tujuan yang telah dipilih beserta cara untuk mencapainya dalam suatu situasi.
5. Implementasi Kebijakan Publik adalah memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan merupakan fokus perhatian implementasi kebijakan yakni kejadian-kejadian dan kegiatan-kegiatan yang timbul sesudah disahkannya pedoman-pedoman kebijakan

Negara yang mencakup baik usaha-usaha untuk mengadministrasikannya maupun untuk menimbulkan akibat/dampak nyata pada masyarakat atau kejadian-kejadian.

6. Komunikasi, yaitu keberhasilan implementasi kebijakan publik mensyaratkan agar implementator mengetahui apa yang harus dilakukan, dimana yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus ditransmisikan kepada kelompok sasaran atau target group, sehingga akan mengurangi distorsi implementasi.
7. Sumberdaya, meskipun isi kebijakan telah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementator kekurangan sumberdaya untuk melaksanakan, maka implementasi tidak akan berjalan efektif. Sumber daya tersebut dapat berwujud sumber daya manusia, misalnya kompetensi implementator dan sumber daya finansial.
8. Disposisi, adalah watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementator, seperti komitmen, kejujuran, sifat demokratis. Apabila implementator memiliki disposisi yang baik, maka implementator tersebut dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan.
9. Struktur Birokrasi, Struktur organisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan.
10. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau secara fisik, dan menyediakan keputusan pelanggan.

11. Online Single Submission (OSS) merupakan sebuah sistem perizinan yang memanfaatkan teknologi informasi yang mengintegrasikan antara perizinan di tingkat daerah dan di tingkat pusat.

2.5. Operasionalisasi Variabel

Untuk memudahkan arah penelitian ini yang terdiri dari satu variabel dengan empat indikator ini, maka dilakukan operasional variabel yang tertuang pada tabel disamping ini :

Tabel 2.1. Operasionalisasi Variabel Penelitian Implementasi Kebijakan Publik Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis

Konsep	Variabel	Indikator	Item Penilaian	Kategori Penilaian
Implementasi Kebijakan Publik dipengaruhi oleh empat variabel, yaitu: a) Komunikasi, b) Sumber daya, c) Disposisi, d) Struktur Birokrasi, memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan publik Edward III (dalam Subarsono, 2011:90-92).	Implementasi Kebijakan Publik Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik	1. Komunikasi	a. Pemahaman Implementator b. Sosialisasi OSS c. Pemahaman Pelaku Usaha	Baik Cukup Baik Kurang Baik
		2. Sumber Daya	a. Kecukupan Kualitas SDM Implementator b. Ketersediaan dan Kecukupan Anggaran c. Sarana dan Prasarana	Baik Cukup Baik Kurang Baik
		3. Disposisi	a. Komitmen Implementator b. Kejujuran Implementator c. Sifat Demokratis	Baik Cukup Baik Kurang Baik
		4. Struktur Birokrasi	a. Struktur Organisasi b. Kejelasan Tupoksi c. Kejelasan Standar Operasional Prosedur	Baik Cukup Baik Kurang Baik

Sumber : Modifikasi Penulis, 2020

2.6. Teknik Pengukuran

Pengukuran terhadap setiap indikator variable penelitian ini menggunakan skala Likert. Skala Likert (Sugiyono, 2010:107) digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Baik : Apabila semua indikator variabel berada pada kategori baik atau pada ukuran 67-100%

Cukup Baik : Apabila hanya 2-3 dari indikator variabel berada pada kategori baik dengan pengukuran 34-66%.

Kurang Baik : Apabila 0-1 dari indikator variabel berada pada kategori baik atau dengan pengukuran 0-33%. Adapun untuk indikator evaluasi teknik pengukurannya sebagai berikut :

1. Komunikasi

Baik : Apabila semua item penilaian telah dilaksanakan atau dengan ukuran 67-100%

Cukup Baik : Apabila hanya 2 dari 3 item penilaian dapat dijalankan atau dengan ukuran 34-66%.

Kurang Baik : Apabila 0-1 dari item penilaian dapat dilaksanakan atau dengan ukuran 0-33%.

2. Sumber Daya

Baik : Apabila semua item penilaian telah dilaksanakan atau dengan ukuran 67-100%

Cukup Baik : Apabila hanya 2 dari 3 item penilaian dapat dijalankan atau dengan ukuran 34-66%.

Kurang Baik : Apabila 0-1 dari item penilaian dapat dilaksanakan atau dengan ukuran 0-33%.

3. Disposisi

Baik : Apabila semua item penilaian telah dilaksanakan atau dengan ukuran 67-100%

Cukup Baik : Apabila hanya 2 dari 3 item penilaian dapat dijalankan atau dengan ukuran 34-66%.

Kurang Baik : Apabila 0-1 dari item penilaian dapat dilaksanakan atau dengan ukuran 0-33%.

4. Struktur Birokrasi

Baik : Apabila semua item penilaian telah dilaksanakan atau dengan ukuran 67-100%

Cukup Baik : Apabila hanya 1 dari 2 item penilaian dapat dijalankan atau dengan ukuran 34-66%.

Kurang Baik : Apabila 0-1 dari item penilaian dapat dilaksanakan atau dengan ukuran 0-33%.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Tipe Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian survai deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan kualitatif yang saling melengkapi. Penelitian kuantitatif akan menyajikan tabel deskriptif frekuensi tabulasi data dari kuesioner. Penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati dari fenomena yang terjadi, disertai foto peristiwa.

3.2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis. Fokus penelitian adalah mengenai Pelayanan Online Single Submission (OSS). Adapun alasan yang mengiringi peneliti untuk memfokuskan penelitian pelayanan OSS adalah masih banyaknya hambatan untuk mengimplementasikan Pelayanan Online Single Submission (OSS) Dalam Bidang Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

3.3. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi penelitian merupakan sekumpulan unsur atau elemen yang menjadi objek penelitian. Populasi secara umum dapat didefinisikan sebagai sekumpulan data yang mengidentifikasikan suatu fenomena. Populasi yang diteliti

dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai pada DPMPSTSP Kabupaten Bengkalis yang berjumlah 10 orang.

Sedangkan sampel adalah sebagian dari populasi yang dapat mewakili dan mencerminkan secara keseluruhan dari populasi yang diteliti. Sampel didefinisikan sebagai sekelompok kecil dari elemen-elemen yang terseleksi dari kelompok target yang lebih besar dan diharapkan dari informasi tersebut dapat dibuat penilaian mengenai kelompok yang lebih besar tersebut. Pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan keterbatasan melakukan observasi terhadap seluruh populasi, untuk efisiensi waktu dan biaya untuk menghasilkan generalisasi terhadap populasi dan mengurangi kesalahan penelitian dalam pengambilan sampel.

3.4. Teknik Penarikan Sampel

Dari jumlah populasi 10 orang yang dijadikan responden semuanya berjumlah 10 responden yang diambil dengan metode sensus. Sedangkan untuk melengkapi data analisis kualitatif ditentukan 20 informan metode purposive pelaku usaha metode purposive sebagaimana digambarkan pada tabel 3.1 berikut :

Tabel 3.1. Jumlah Responden Penelitian

No	Unit Populasi	Jumlah	Sumber
1	Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	1	Responden
2	Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan non Perizinan Tertentu	1	Responden
3	Kepala Seksi Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan non Perizinan Tertentu	3	Responden
4	Staf Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan non Perizinan Tertentu	5	Responden
5	Pelaku Usaha	20	Informan
	Jumlah	30	-

Sumber :DPMPSTSP Kabupaten Bengkalis 2020

3.5. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah :

1. Data Primer

Sumber primer ini berupa catatan hasil wawancara yang diperoleh melalui wawancara yang penulis lakukan dan juga hasil dari kuisioner. Selain itu, penulis juga melakukan observasi di lapangan dan mengumpulkan data dalam bentuk catatan peristiwa dan foto tentang situasi dan kejadian di DPMPTSP Kabupaten Bengkalis.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui studi kepustakaan dari buku literatur, jurnal, websete, laporan resmi Dinas terkait dan berbagai informasi lainnya yang berkenaan dengan masalah yang diteliti. Data sekunder ini dimaksudkan sebagai data penunjang guna melengkapi data primer.

3.6. Teknik Pengumpulan Data

Sumber data utama dicatat melalui catatan tertulis atau melalui perekaman video/ audio, pengambilan foto atau film dalam penelitian ini. Sumber data utama yang digunakan adalah kata – kata dan tindakan orang – orang yang diamati dan diwawancarai dari para pejabat yang terkait dengan Implementasi Kebijakan Publik Pelayanan Online Single Submission (OSS) Dalam Bidang Perizinan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

Dalam pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa teknik seperti :

1. Wawancara

Untuk mendapatkan data maupun informasi yang mendalam, dalam penelitian ini menggunakan wawancara sebagai teknik utama dalam pengumpulan data, yang diterapkan pada pihak – pihak tertentu yang berhubungan dengan tujuan penelitian. Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalutanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topic tertentu.

2. Observasi

Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila, penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala – gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar. Observasi merupakan salahsatu teknik pengambilan data, dimana peneliti akan terjun langsung ke lapangan dan mengamati dengan seksama (melihat, mendengarkan dan foto) gejala-gejala dari objek yang diteliti dan mencari data yang tidak bias di dapatkan melalui proses wawancara.

3. Kuesioner

Kuesioner yaitu dengan memberikan beberapa daftar pertanyaan berikut dengan alternatif jawaban yang disebarkan kepada pegawai yang dijadikan sampel, setelah diisi/dijawab kuisisioner tersebut dikembalikan kepada peneliti sehingga dapat penulis ketahui apa yang terjadi dalam penelitian.

4. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen – dokumen, baik dokumen tertulis maupun dokumen tidak tertulis seperti gambar dan elektronik. Dokumen – dokumen tersebut dipilih sesuai dengan kajian penelitian dari Perpustakaan atau Publikasi Resmi Pemerintah.

3.7. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses menyusun data atau informasi agar dapat ditafsirkan. Menyusun data diartikan menggolongkan dalam pola, tema, atau kategori. Setelah digolongkan selanjutnya diinterpretasikan. Data perlu di analisis karena maknanya harus diketahui. Analisis data ini merupakan kegiatan yang kontinyu dari awal sampai akhir penelitian.

Data yang didapat baik berupa dokumen tertulis maupun hasil kuesioner dan wawancara akan dianalisis dengan menggunakan analisis kualitatif teknik tipologi dan kuantitatif tabel frekuensi. Metode analisa kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata – kata tertulis maupun terucapkan dari pelaku yang diamati. Analisa kualitatif dalam strategi tipologi merupakan usaha mengambil kesimpulan berdasarkan pemikiran logis atau berbagai data yang diperoleh. Data – data dikumpul diseleksi, lalu disederhanakan dengan mengambil intisarnya hingga ditemukan tema pokok, fokus masalah dan pola – polanya. Kedua pendekatan analisis kuantitatif dan kualitatif ini saling melengkapi.

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1. Gambaran Umum Kabupaten Bengkalis

Wilayah Kabupaten Bengkalis terletak pada bagian pesisir Timur Pulau Sumatera antara 2°7'37,2"-0°55,33,6"Lintang Utara dan 100°57'57,6"-102°30'25,2" Bujur Timur. Wilayah Kabupaten Bengkalis terdiri dari Pulau dan daratan serta memiliki Kawasan Pesisir dan Laut dengan garis pantai sepanjang + 446 km yang berbatasan dengan:

- Sebelah Utara berbatasan dengan Selat Malaka;
- Sebelah Selatan berbatasan dengan kabupten Siak dan Kabupaten Kepulauan Meranti;
- Sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Rokan Hulu dan Kota Dumai;
- Sebelah Timur berbatasan dengan Selat Malaka dan Kabupaten Kepulauan Meranti

Letak Kabupaten Bengkalis sangat strategis, berada di tepi jalur pelayaran internasional paling sibuk di dunia, yakni Selat malaka serta berada pada Kawasan segitiga pertumbuhan ekonomi Indonesia-Malaysia-singapura (IMS-GT) dan kawasan segitiga pertumbuhan ekonomi Indonesia-Malaysia-Thailand(IMT-GT).Luas Wilayah Kabupaten Bengkalis 7.773,93 km² terbagi dalam 8 Kecamatan dan 102 desa/kelurahan. Ke-8 kecamatan tersebut adalah Kecamatan Bengkalis,Bantan di pulau Bengkalis, sedangkan Kecamatan Rupat, Rupat Utara

terdapat di pulau rupa, adapun Kecamatan Bukit Batu, Siak kecil, Mandau dan Pinggir berada di Pulau Sumatera.

Wilayah Kabupaten Bengkalis merupakan Dataran rendah dengan rata-rata Ketinggian antara 2-6,1 meter diatas Permukaan Laut. Wilayah Kbpupaten Bengkalis sebagian besar Merupakan tanah organosol, yaitu jenis tanah yang banyak mengandung bahan organik.

Jenis-jenis flora yang banyak yang terdapat di hutan-hutan di Wilayah kabupaten Bengkalis diantara meranti, Punak, sungkai, Bintagur, Api-api, Bakau, Nibung. Kayu-Kayu ini sebagian besar Merupakan jenis kayu Komersial yang digunakan sebagai bahan baku industry Kayu dan furniture. Hasil hutan lainnya adalah Rotan, Damar dan Getah Jelutung. Disamping itu terdapat beberapa jenis anggrek hutan dan berbagai jenis tanaman hias, seperti Pinang Merah dan Palm (Kepau).

Sedangkan jenis-jenis fauna yang masih terdapat di kawasan hutan Bengkalis, seperti Harimau Sumatera, Gajah, Madu, Beruk, Lutung, Kera, Rusa, Kijang, Kancil, Ayam Hutan, Buaya serta berbagai jenis ular dan burung. Di Kabupaten Bengkalis terdapat kawasan hutan lindung yang terdapat di Kecamatan Bukit Batu, Mandau dan Rupa.

Kabupaten Bengkalis beriklim tropis sangat dipengaruhi sifat iklim laut dengan temperature berkisar 26°-32°C dan kelembaban 85 persen. Musim hujan berlangsung antara Bulan September hingga Januari dengan curah hujan rata-rata berkisar antara 900-1.500 mm/tahun dengan jumlah hujan kurang dari 110 hari per tahun. Sedangkan musim Kemarau terjadi antara bulan Februari hingga

Agustus. Selain itu, Kabupaten Bengkalis juga mengenal empat musim angin, yaitu angin Utara, Timur, Barat dan angin Selatan.

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Bengkalis tahun 2016, jumlah penduduk Kabupaten Bengkalis tahun 2015 tercatat sebanyak 543.987 jiwa, terdiri dari 279.255 jiwa laki-laki (51,72%) dan 244.732 jiwa perempuan (48,28%) dengan sex ratio 105 dan rata-rata tingkat kepadatan 70 jiwa/km².

Penduduk Kabupaten Bengkalis sangat heterogen dengan mayoritas beragama Islam. Selain suku Melayu yang merupakan suku mayoritas, penduduk Kabupaten Bengkalis berasal dari berbagai suku bangsa, seperti Aceh, Banjar, Batak, Bugis, Jawa, Minang, Sunda dan Tionghoa.

Visi Kabupaten Bengkalis yaitu "Terwujudnya Kabupaten Bengkalis Sebagai Model Negeri Maju Dan Makmur di Indonesia"

Visi ini akan dicapai dengan 3 misi :

1. Terwujudnya pemerintahan yang berwibawa, transparan dan bertanggungjawab serta dapat melaksanakan kepemimpinan dengan bijak, berani dan ikhlas.
2. Terwujudnya pengelolaan seluruh potensi daerah dan sumber daya manusia untuk kemakmuran rakyat.
3. Terwujudnya penyediaan infrastruktur yang berkualitas untuk kesejahteraan rakyat.

Fokus Kegiatan Pembangunan, yaitu :

Untuk mewujudkan negeri yang maju dan makmur, Kabupaten Bengkalis akan dibagi menjadi empat pusat kegiatan pembangunan secara spasial, yakni :

1. Gerbang Utama. Fokus menjadikan Pulau Bengkalis sebagai Pusat Pemerintahan, Pusat Pendidikan Terpadu dan Pusat Pengembangan Budaya Melayu Serumpun.
2. Gerbang Laksamana. Fokus menjadikan Kecamatan Bukit Batu dan Kecamatan Siak Kecil sebagai Kawasan Industri Wisata Religius, Pelabuhan ekspor-impor, pusat pengembangan pertanian, perkebunan dan peternakan modern yang pro rakyat.
3. Gerbang Permata, Fokus menjadikan Kecamatan Mandau dan Kecamatan Pinggir sebagai Pusat Pengembangan Industri, Pertambangan, Perdagangan, Ketenagakerjaan, Peternakan, Pertanian dan Perkebunan.
4. Gerbang Pesisir. Fokus untuk menjadikan Pulau Rupat sebagai pusat pariwisata unggulan daerah, perkebunan, peternakan, kelautan dan perikanan.

4.2. Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis

Penanaman Modal berdasarkan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2007 merupakan salah satu urusan yang menjadi urusan Kabupaten/Kota, untuk penyederhanaan dan peningkatan kualitas pelayanan publik sebagaimana dimanatkan Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2009 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Bidang Penanaman Modal serta peraturan perundang-

undangan lainnya. Maka melalui Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 02 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Bappeda, dan lembaga teknis daerah. Pemerintah Kabupaten Bengkalis membentuk Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) sebagai Perangkat Daerah Kabupaten bidang Penanaman Modal (PDKPM).

Berdasarkan Pasal 350 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, dinyatakan bahwa :

1. Kepala Daerah wajib memberikan pelayanan perizinan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan,
2. Dalam memberikan pelayanan perizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Daerah membentuk unit pelayanan terpadu satu pintu.
3. Pembentukan unit pelayanan terpadu satu pintu sebagaimana yang dimaksudkan pada ayat (2) berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan.
4. Kepala daerah yang tidak memberikan pelayanan perizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi administratif.

Kemudian diperjelas melalui Pasal 39 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah, yang menyatakan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dan nonperizinan kepada masyarakat, daerah membentuk unit pelayanan terpadu satu pintu daerah kabupaten/kota yang melekat pada dinas daerah kabupaten/kota yang menyelenggarakan urusan pemerintah di bidang penanaman modal.

Sejalan dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 dan Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016, maka Pemerintah Kabupaten Bengkalis melakukan perubahan Struktur Organisasi Tata Kerja (SOTK) dari Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu yang diwujudkan melalui Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor ... Tahun 2016 tentang ... dan Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 53 Tahun 2016 tentang Struktur Organisasi Perangkat Daerah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis. Disamping itu, Bupati juga telah melimpahkan kewenangan melalui Peraturan Bupati Nomor ... Tahun 2017 tentang Pelimpahan Kewenangan Penandatangan Naskah Perizinan dan Nonperizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

VISI DAN MISI DPMPSP KABUPATEN BENGKALIS

VISI :

"TERWUJUDNYA PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN TERBAIK SERTA PENINGKATAN INVESTASI TAHUN 2021"

MISI :

- MENINGKATKAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT DAN DUNIA USAHA;

TUJUAN : TERWUJUDNYA PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN

- MENINGKATKAN KAPASITAS SUMBER DAYA MANUSIA MENJADI BERKUALITAS DAN SARANA DAN PRASARANA YANG MEMADAI;

- TUJUAN : TERWUJUDNYA APARATUR KINERJA YANG BERKUALITAS DAN SARANA PRASARANA YANG MEMADAI

- MENINGKATKAN KERJASAMA DAN KOORDINASI DENGAN INSTANSI YANG TERKAIT DALAM RANGKA PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN, SERTA INVESTASI ;
- MEMPROMOSIKAN POTENSI DAN PELUANG INVESTASI MELALUI PENYAJIAN DATA DAN INFORMASI KABUPATEN BENGKALIS.

MAKLUMAT PELAYANAN :

- MELAKUKAN PELAYANAN DENGAN RESPONSIF, AKUNTABLE, MELAYANI, ARIF DAN HARMONIS;
- SELALU BEKERJA IKHLAS, SENYUM DAN SOPAN SANTUN DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN;
- MELAKUKAN PENINGKATAN KOMPETENSI DAN PROFESIONALISME SUMBER DAYA MANUSIA SERTA MENYEDIAKAN SARANA DAN PRASARANA YANG MEMADAI DALAM PELAYANAN;

4.3. Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu

Kabupaten Bengkalis

Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis Tertuang pada Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 53 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Eselonering, Tugas, Fungsi dan Uraian Tugas Serta Tata Kerja pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

1. Kepala Dinas

Tugas Pokok

Mempunyai tugas membantu Bupati, melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan di bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu.

Fungsi

- perumusan kebijakan teknis penyelenggaraan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu;
- pelaksanaan dukungan atas penyelenggaraan pemerintahan daerah di bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu;
- penyelenggaraan pelayanan administrasi Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu;
- pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu;
- pengendalian pelaksanaan Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu;

- pelaksanaan dan pengembangan sistem informasi penyelenggaraan Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu;
- pembinaan dalam rangka pelaksanaan tugas dan pencapaian tujuan organisasi; dan
- pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati.

2. Sekretariat

Tugas Pokok

Mempunyai tugas memberikan pelayanan teknis dan administrasi kepada seluruh unit organisasi di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu.

Fungsi

- pelaksanaan koordinasi penyusunan rencana, program, anggaran di bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu;
- pembinaan dan pemberian dukungan administrasi yang meliputi ketatausahaan, kepegawaian, keuangan, kerumah tanggaan, kerja sama, hubungan masyarakat, arsip, dan dokumentasi;
- pembinaan dan penataan organisasi dan tata laksana;
- pelaksanaan koordinasi dan penyusunan peraturan perundang undangan;
- pengelolaan barang milik/kekayaan negara; dan
- pelaksanaan tugastugas lain yang diberikan oleh Kepala.

A. Sub Bagian Penyusunan Program, Umum dan Kepegawaian

Mempunyai tugas menyiapkan bahan-bahan bimbingan, kebijakan, pedoman, dan petunjuk teknis serta layanan di bidang Penyusunan Program, Umum dan Kepegawaian sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

B. Sub Bagian Keuangan dan Perlengkapan

Mempunyai tugas menyiapkan bahan-bahan bimbingan, kebijakan, pedoman, dan petunjuk teknis serta layanan dibidang Keuangan dan Perlengkapan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

3. Bidang Perencanaan dan Pengembangan Iklim Penanaman Modal

Tugas Pokok

Melaksanakan pemantauan, pengawasan, pembinaan, perencanaan dan pengembangan iklim penanaman modal.

Fungsi

- pengkajian, penyusunan dan pengusulan rencana umum, rencana strategis dan rencana pengembangan penanaman modal lingkup daerah berdasarkan sektor usaha maupun wilayah;
- pengkajian, penyusunan dan pengusulan deregulasi/kebijakan penanaman modal lingkup daerah;
- pengembangan potensi dan peluang penanaman modal lingkup daerah dengan memberdayakan badan usaha melalui penanaman modal, antara lain meningkatkan kemitraan dan daya saing penanaman modal lingkup daerah;

- penyiapan bahan dan data dalam rangka penyediaan sarana prasarana Bidang Bidang Perencanaan dan Pengembangan Iklim Penanaman Modal;
- penghimpunan peraturan perundang-undangan, kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk teknis Bidang Perencanaan dan Pengembangan Iklim Penanaman Modal;
- pelaksanaan koordinasi dengan instansi terkait dan lembaga lainnya dalam rangka kegiatan perencanaan dan pengembangan iklim penanaman modal; dan
- pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala.

A. Seksi Perencanaan Penanaman Modal

Mempunyai tugas menyiapkan bahan bimbingan, menyiapkan pedoman dan kebijakan serta petunjuk teknis mengenai perencanaan dan pengembangan iklim penanaman modal sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

B. Seksi Deregulasi Penanaman Modal

Mempunyai tugas menyiapkan bahan bimbingan, menyiapkan pedoman dan kebijakan serta petunjuk teknis mengenai deregulasi penanaman modal sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

C. Seksi Pemberdayaan Usaha

Mempunyai tugas menyiapkan bahan bimbingan, menyiapkan pedoman dan kebijakan serta petunjuk teknis mengenai Pemberdayaan Usaha sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

4. Bidang Promosi Penanaman Modal

Tugas Pokok

Mempunyai tugas melaksanakan pemantauan, pengawasan, pembinaan, pengembangan dan pelaksanaan promosi penanaman modal.

Fungsi

- penyusunan dan pengembangan kebijakan/strategi promosi penanaman modal lingkup daerah;
- perencanaan kegiatan promosi penanaman modal di dalam dan luar negeri;
- penyusunan dan penyajian bahan, sarana dan prasarana promosi penanaman modal;
- penyusunan petunjuk teknis di bidang promosi penanaman modal;
- pelaksanaan pengawasan sistem dan mekanisme promosi dan kerjasama penanaman modal meliputi kegiatan prosedur, tata cara pengajuan promosi dan kerjasama penanaman modal;
- pelaksanaan koordinasi dengan instansi terkait dan lembaga lainnya dalam rangka kegiatan promosi penanaman modal; dan
- pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang.

A. Seksi Pengembangan Promosi Penanaman Modal

Mempunyai tugas menyiapkan bahan bimbingan, pedoman dan kebijakan serta petunjuk teknis mengenai pengembangan promosi penanaman modal sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

B. Seksi Pelaksanaan Promosi Penanaman Modal

Mempunyai tugas menyiapkan bahan bimbingan, pedoman dan kebijakan serta petunjuk teknis mengenai pelaksanaan promosi penanaman modal sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

C. Seksi Sarana dan Prasarana Promosi Penanaman Modal

Mempunyai tugas menyiapkan bahan bimbingan, pedoman dan kebijakan serta petunjuk teknis mengenai sarana dan prasarana promosi penanaman modal sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

5. Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal dan Sistem Informasi

Tugas Pokok

Melaksanakan pemantauan, pengawasan, pengendalian, pembinaan dan pengembangan sistem informasi penanaman modal.

Fungsi

- pelaksanaan pemantauan realisasi penanaman modal berdasarkan sektor usaha dan wilayah dan pengawasan kepatuhan perusahaan penanaman modal sesuai ketentuan kegiatan usaha dan peraturan perundang-undangan;
- pelaksanaan pembinaan dan fasilitasi penyelesaian permasalahan penanaman modal;
- pelaksanaan pembangunan dan pengembangan sistem informasi dan pengolahan data penanaman modal;

- perencanaan program dan kegiatan di bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal dan Sistem Informasi;
- pelaksanaan pengumpulan serta pengolahan data dan informasi Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal dan Sistem Informasi;
- pelaksanaan pengembangan teknologi informasi dalam mendukung terwujudnya pelaksanaan penanaman modal;
- penyusunan petunjuk teknis di bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal dan Informasi;
- pelaksanaan koordinasi dengan instansi terkait dan lembaga lainnya dalam rangka kegiatan pengendalian pelaksanaan penanaman modal dan informasi; dan
- pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala.

A. Seksi Pemantauan dan Pengawasan Pelaksanaan Penanaman Modal

Mempunyai tugas menyiapkan bahan bimbingan, menyiapkan pedoman dan kebijakan serta petunjuk teknis mengenai pemantauan dan pengawasan pelaksanaan penanaman modal sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

B. Seksi Pembinaan Pelaksanaan Penanaman Modal

Mempunyai tugas menyiapkan bahan bimbingan, menyiapkan pedoman dan kebijakan serta petunjuk teknis Pembinaan Pelaksanaan Penanaman Modal mengenai sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

C. Seksi Pengolahan Data dan Sistem Informasi

Mempunyai tugas menyiapkan bahan bimbingan, menyiapkan pedoman dan kebijakan serta petunjuk teknis pengolahan data dan sistem informasi mengenai sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

6. Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Jasa Usaha

Tugas Pokok

Merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi dan melaporkan penyelenggaraan tugas.

Fungsi

- perencanaan program dan kegiatan di bidang Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan Jasa Usaha yang meliputi pelayanan Perizinan dan Non Perizinan bidang pendidikan, kesehatan, sosial, pemberdayaan masyarakat dan desa, pengendalian penduduk dan keluarga berencana, pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak, perdagangan, perindustrian, tenaga kerja, transmigrasi, administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, komunikasi dan informatika, koperasi, usaha kecil dan menengah, kepemudaan dan olahraga, kebudayaan dan pariwisata;
- pelaksanaan pengumpulan data dan informasi, peraturan perundang-undangan dan kebijakan teknis yang berkaitan dengan pemrosesan hingga penerbitan Perizinan dan Non Perizinan Jasa Usaha;
- penyusunan petunjuk teknis dan Standar Operasional Prosedur (SOP) Perizinan dan Non Perizinan Jasa Usaha;

- pelaksanaan verifikasi dan pemrosesan pelayanan administrasi Perizinan dan Non Perizinan Jasa Usaha, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- pelaksanaan kegiatan peninjauan lapangan dan penilaian teknis bersama instansi terkait, sesuai dengan standar operasional prosedur, dan menyiapkan berita acara hasil pemeriksaan permohonan Perizinan dan Non Perizinan sebelum dikeluarkan izin sebagaimana mestinya;
- pelaksanaan koordinasi bersama tim teknis dengan instansi terkait dan lembaga lainnya dalam rangka proses pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Jasa Usaha;
- pelaksanaan kajian terhadap peraturan perundang-undangan terkait Perizinan dan Non Perizinan jasa usaha;
- pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala.

A. Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Jasa Usaha I

Mempunyai tugas melaksanakan, merencanakan, mengolah, memeriksa, memverifikasi, mengidentifikasi, mengkoordinasikan, menvalidasi, mengevaluasi, memimpin, pelaporan, mengadministrasi pelayanan, menerbitkan perizinan dan nonperizinan bidang pendidikan, kesehatan, sosial, pemberdayaan masyarakat dan desa, pengendalian penduduk dan keluarga berencana, pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak.

B. Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Jasa Usaha II

Mempunyai tugas melaksanakan, merencanakan, mengolah, memeriksa, memverifikasi, mengidentifikasi, mengkoordinasikan, menvalidasi, mengevaluasi,

memimpin, pelaporan, mengadministrasi pelayanan, menerbitkan perizinan dan nonperizinan bidang perdagangan, perindustrian, tenaga kerja, transmigrasi, administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

C. Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Jasa Usaha III

Mempunyai tugas melaksanakan, merencanakan, mengolah, memeriksa, memverifikasi, mengidentifikasi, mengkoordinasikan, menvalidasi, mengevaluasi, memimpin, pelaporan, mengadministrasi pelayanan, menerbitkan perizinan dan nonperizinan bidang komunikasi dan informatika, koperasi, usaha kecil dan menengah, kepemudaan dan olahraga, kebudayaan dan pariwisata.

7. Bidang Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan Tertentu

Tugas Pokok

Merencanakan, melaksanakan, memberi tugas, memberi petunjuk, mengatur, mengevaluasi, dan melaporkan penyelenggaraan tugas.

Fungsi

- perencanaan program dan kegiatan dibidang Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan tertentu yang meliputi pelayanan Perizinan dan Non Perizinan bidang penanaman modal, pekerjaan umum dan penataan ruang, perumahan dan kawasan permukiman, pertanahan, statistik, pesandian, ketenteraman dan ketertiban serta perlindungan masyarakat, perhubungan, kelautan dan perikanan, perpustakaan, kearsipan, lingkungan hidup, kehutanan, pertanian, pangan serta energi dan sumber daya mineral;

- pelaksanaan pengumpulan data dan informasi, peraturan perundang-undangan dan kebijakan teknis yang berkaitan dengan pemrosesan hingga penerbitan Perizinan dan Non Perizinan tertentu;
- penyusunan petunjuk teknis dan Standar Operasional Prosedur (SOP) Perizinan dan Non Perizinan tertentu;
- pelaksanaan verifikasi dan pemrosesan pelayanan administrasi Perizinan dan Non Perizinan tertentu, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- pelaksanaan kegiatan peninjauan lapangan dan melakukan penilaian teknis bersama instansi terkait, sesuai dengan standar operasional prosedur, dan menyiapkan berita acara hasil pemeriksaan permohonan Perizinan dan Non Perizinan sebelum dikeluarkan izin sebagaimana mestinya;
- pelaksanaan koordinasi bersama tim teknis dengan instansi terkait dalam proses pelayanan Perizinan dan Non Perizinan tertentu;
- pelaksanaan kajian terhadap peraturan perundang-undangan terkait Perizinan dan Non Perizinan tertentu; dan
- pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala.

A. Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan tertentu I

Mempunyai tugas melaksanakan, merencanakan, mengolah, memeriksa, memverifikasi, mengidentifikasi, mengkoordinasikan, menvalidasi, mengevaluasi, memimpin, pelaporan, mengadministrasi pelayanan, menerbitkan Perizinan dan Non Perizinan bidang penanaman modal, pekerjaan umum dan penataan ruang, perumahan dan kawasan permukiman, pertanahan, statistik dan pesandian.

B. Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Tertentu II

Mempunyai tugas melaksanakan, merencanakan, mengolah, memeriksa, memverifikasi, mengidentifikasi, mengkoordinasikan, menvalidasi, mengevaluasi, memimpin, pelaporan, mengadministrasi pelayanan, menerbitkan Perizinan dan Non Perizinan bidang ketenteraman dan ketertiban serta perlindungan masyarakat, perhubungan, kelautan dan perikanan, perpustakaan dan kearsipan.

C. Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Tertentu III

Mempunyai tugas melaksanakan, merencanakan, mengolah, memeriksa, memverifikasi, mengidentifikasi, mengkoordinasikan, menvalidasi, mengevaluasi, memimpin, pelaporan, mengadministrasi pelayanan, menerbitkan Perizinan dan Non Perizinan bidang lingkungan hidup, kehutanan, pertanian, pangan serta energi dan sumber daya mineral.

8. Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan

Tugas Pokok

Merencanakan, melaksanakan, memberi tugas, memberi petunjuk, mengatur, mengevaluasi, dan melaporkan penyelenggaraan tugas.

Fungsi

- perencanaan pogram dan kegiatan di Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan;
- pelaksanaan pengumpulan data dan informasi, permasalahan peraturan perundang-undangan dan kebijakan teknis yang berkaitan dengan Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan;

- pelaksanaan administrasi pelayanan Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan;
- penyusunan petunjuk teknis dan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan;
- penyusunan standar pelayanan publik penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan;
- pelaksanaan pelatihan terkait peningkatan kualitas pelayanan dan sumber daya manusia di Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan;
- pelaksanaan pengembangan teknologi informasi pelayanan Perizinan dan Non Perizinan;
- pelaksanaan koordinasi dengan instansi terkait dan lembaga lainnya dalam rangka kegiatan bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan;
- pelaksanaan monitoring dan evaluasi terhadap pelayanan Perizinan dan Non Perizinan; dan
- pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala.

A. Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan

Mempunyai tugas melaksanakan, memfasilitasi, merencanakan, mengumpulkan, merumuskan, mengidentifikasi, memverifikasi, memimpin, mengkoordinasi, mengevaluasi, memonitoring, merancang, menyusun, menindaklanjuti, mendokumentasikan, penanganan pengaduan dan informasi pelayanan perizinan dan non perizinan.

B. Seksi Kebijakan dan Penyuluhan Layanan

Mempunyai tugas melaksanakan, merencanakan, mengumpulkan, merumuskan, memverifikasi, menganalisis, memfasilitasi, merancang, mengidentifikasi, mengkoordinasikan, mengolah, memimpin, menyimplifikasi, mensinkronisasi, mengevaluasi, memonitoring penyusunan kebijakan, harmonisasi dan pemberian advokasi layanan serta sosialisasi penyuluhan kepada masyarakat dalam penyelenggaraan perizinan dan non perizinan.

C. Seksi Pelaporan dan Peningkatan Layanan

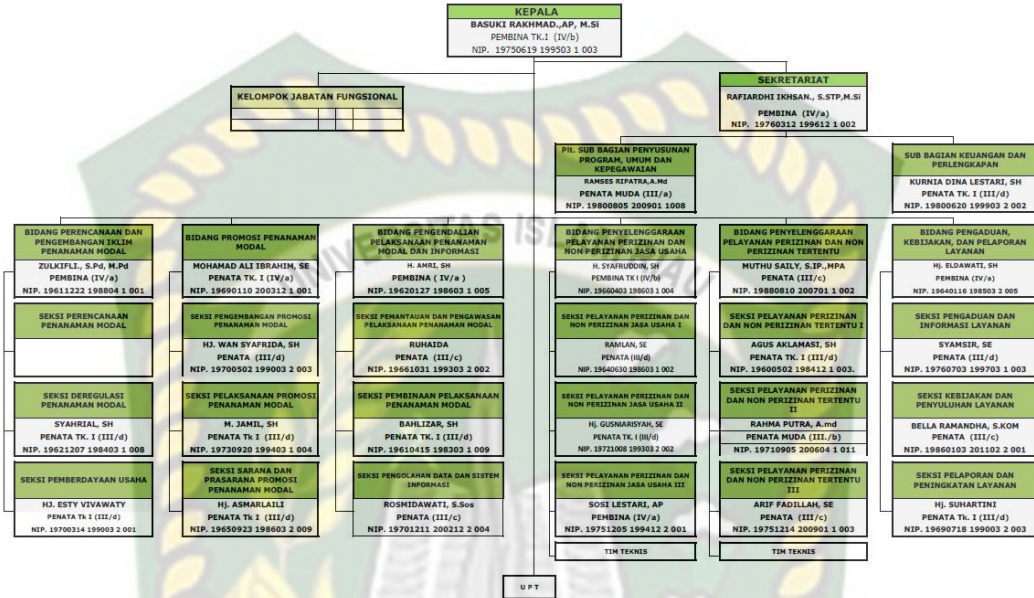
Mempunyai tugas melaksanakan, memfasilitasi, merencanakan, mengumpulkan, memverifikasi, menganalisis, mengkoordinasikan, mengolah, memimpin, memonitoring, mengevaluasi, pengukuran terhadap mutu layanan, merumuskan standar layanan (SOP, SP, SPM, MP) mengolah, mengoperasionalkan, menginput, mengarsipkan data, mendokumentasikan, memetakan layanan, pembangunan sarana dan prasarana infrastruktur jaringan layanan dan dukungan administrasi serta peningkatan layanan, menciptakan (inovasi) pola layanan menyusun data dan pelaporan pelayanan perizinan dan non perizinan terjangkau, murah, transparan serta terciptanya produk layanan yang efisien dan efektif.

Bagan Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis Tertuang pada Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 53 Tahun 2016 sebagaimana pada gambar 4.1. sebagai berikut.

Gambar 4.1. Bagan Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis

BAGAN SUSUNAN ORGANISASI
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN SATU PINTU
KABUPATEN BENGKALIS

LAMPIRAN : PERATURAN BUPATI BENGKALIS
NOMOR : 53 TAHUN 2016
TANGGAL : 30 November 2016



Sumber : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis, 2020

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1. Hasil Penelitian Tentang Implementasi Kebijakan Publik Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis

Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah disempurnakan menjadi lebih efisien, melayani, dan modern. Salah satunya yang paling signifikan adalah penyediaan sistem Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Online Single Submission OSS). Melalui OSS tersebut, Pelaku Usaha melakukan Pendaftaran dan mengurus penerbitan Izin Usaha dan penerbitan Izin Komersial dan/atau Operasional secara terintegrasi. Melalui OSS itu pula, Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah menerbitkan Perizinan Berusaha yang diajukan oleh Pelaku Usaha. Hal ini bermanfaat untuk mendorong pemerataan pembangunan nasional dalam rangka mewujudkan Indonesia yang maju dan berdaya saing.

Sesudah paket kebijakan terbit, tindak lanjut sekaligus tantangan berikutnya adalah koordinasi implementasi (horizontal antar Kementerian/Lembaga maupun vertikal antar Pusat dan Daerah), serta monitoring-evaluasi (monev) atas efektivitas kinerja di lapangan. Khususnya bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Bengkalis.

Dalam Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bengkalis, dibentuknya Dinas Penanaman

Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis adalah disertai dengan tugas pokok, fungsi dan tata kerja yang dijabarkan dalam Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 53 Tahun 2016 yakni menyelenggarakan urusan pemerintah bidang penanaman modal dan pelayanan satu pintu. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis sudah mulai mengimplementasikan sistem perizinan online terpadu. Karena berdasarkan Pasal 25 ayat (4) undang-Undang Nomor 25 tahun 2008 tentang Penanaman Modal, perusahaan penanaman modal yang akan melakukan usaha dan/atau kegiatan wajib memperoleh izin sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dari instansi yang memiliki kewenangan, kecuali ditentukan lain dalam undang-undang. Selanjutnya pada ayat (5) diatur bahwa pelayanan terhadap izin untuk melakukan usaha dan/atau kegiatan tersebut dilakukan melalui PTSP.

Sejak dikeluarkannya Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik, proses izin yang menggunakan sistem OSS di Kabupaten Bengkalis berpindah sejak bulan Juli – November 2019 sejumlah 1501 Badan Hukum, yang terdiri dari Perseorangan dan non Perseorangan Perseroan Terbatas dan Persekutuan Komanditer (CV / Commanditaire Vennootschap).

5.1.1. Penilaian Kinerja Pelayanan

a. Laporan Kinerja

Laporan Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis tahun 2017 mengacu pada Rencana Strategis (Renstra) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis Tahun

2016 – 2021 dan menjawab Perjanjian Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis Tahun 2017.

Berdasarkan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2010 tentang Pedoman Penyusunan Penetapan Kinerja dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah, maka penetapan kinerja pada dasarnya merupakan pernyataan komitmen serta usaha-usaha untuk mencapai kinerja yang jelas dan terukur dalam waktu 1 (satu) tahun dengan mempertimbangkan sumber daya yang tersedia dan dikelola suatu organisasi.

Sementara Penetapan Kinerja bertujuan sebagai berikut :

- a. Meningkatkan Akuntabilitas;
- b. Transparansi, dan kinerja aparatur;
- c. Sebagai wujud nyata komitmen antara penerima amanah dengan pemberi amanah;
- d. Sebagai dasar penilaian keberhasilan/kegagalan pencapaian suatu tujuan dan sasaran organisasi;
- e. Menciptakan tolak ukur kinerja sebagai dasar evaluasi kinerja aparatur, dan sebagai pemberian penghargaan/reward dan sanksi.

Penetapan Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis sesuai dengan kedudukan, tugas dan fungsi serta kewenangan yang ada. Penetapan Kinerja ini telah mengacu pada Renstra Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis serta RPJMD

Tahun 2016-2021 oleh karena itu Indikator Kinerja dan target tahunan yang digunakan dalam penetapan kinerja ini adalah Indikator Kinerja Utama (IKU) yang telah ditetapkan dan telah diintegrasikan dalam Renstra Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

Capaian kinerja merupakan dan kegiatan sesuai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan Secara keseluruhan target kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis telah tercapai dan berhasil dilaksanakan. Dari 3 (Tiga) sasaran dan 6 (Enam) indikator tersebut seluruhnya dinyatakan “berhasil” yaitu capaiannya rata-rata $\geq 90\%$ dari target.

Tingkat capaian indikator kinerja untuk Jumlah Investor Berskala Nasional baik PMA maupun PMDN untuk Tahun 2017 sudah cukup baik walaupun masih di bawah target kinerja ditetapkan, hal ini dibuktikan sampai dengan akhir tahun 2017 telah tercatat capaian realisasi Jumlah Investor Berskala Nasional PMA berdasarkan Laporan Kegiatan Penanaman Modal (LKPM) sebanyak 22 proyek dengan capaian kinerja setara dengan 75,86 % Untuk Investor Berskala Nasional PMDN realisasi ditahun 2017 sebanyak 23 proyek, dengan capaian kinerja sebesar 95,83%. Jika dibandingkan dari tahun 2016 realisasi Jumlah investor berskala nasional baik PMA maupun PMDN lebih tinggi dibandingkan tahun 2017. Sedangkan untuk indikator Nilai realisasi investasi Penanaman Modal Asing (PMA) nilai realisasi sebesar US \$ 12.611.700 atau masih dibawah target kinerja tahun 2017 yang telah ditetapkan sebesar US\$ 27.285.000 dengan capaian kinerja sebesar 46,22 % Realisasi PMA Tahun 2017 lebih tinggi dibandingkan realisasi tahun 2016 sebesar US\$ 3.380.600. Sementara

untuk indikator Nilai Realisasi Investasi PMDN nilai realisasi sebesar Rp. 1.566.263.000.000 (Satu Triliyun Lima Ratus Enam Puluh Enam milyar dua ratus enam puluh tiga juta rupiah) atau telah mencapai target yang ditetapkan sebesar Rp.505.000.000,- (Lima ratus lima juta rupiah). Dengan capaian kinerja sebesar 310,15%. Nilai realisasi PMDN Tahun 2017 juga mengalami peningkatan dibandingkan realisasi investasi tahun 2016 sebesar Rp. 619.403.100.000,-.

b. Kualitas Pelayanan Perizinan

Tabel. 5.1. Capaian Indikator Indeks Kepuasan Masyarakat

Indikator	2016	2017			Capaian 2017 trhdp 2021
	Capaian	Target	Realisasi	Capaian	
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Persentase	N/A	70%	84,25%	120,35%	93,61%
Pelayanan Perizinan Tepat Waktu	N/A	75%	93%	124%	103,33%
Rata-rata Capaian				122,17%	98,47%

Sumber : Dinas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis, 2020

Tingkat capaian realisasi pada Indikator Indeks Kepuasan Masyarakat sampai dengan 31 Desember 2017 adalah sebesar 84,25 % dari target tahun 2017 yang ditetapkan sebesar 70 %. Indikator kinerja ini merupakan indikator baru

yang direvisi oleh Kemenpan RB pada Asistensi Penyusunan Laporan Kinerja SKPD Tahun 2016 sehingga capaian kinerja untuk Tahun 2016 data nya belum tersedia (N/A), dan baru pada Tahun 2017 penetapan indikator kinerja Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini dilaksanakan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis. Sedangkan capaian nilai pada Indikator Kinerja Persentase Pelayanan Perizinan Tepat Waktu tahun 2017 sebesar 92,74 %. Dari target yang telah ditetapkan sebesar 75 %. Untuk informasi Tahun 2017 izin yang diterbitkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis adalah sebanyak 2.231 izin.

Dari izin yang diterbitkan tersebut rata-rata yang dapat diselesaikan tepat waktu sebanyak 2.069 izin atau sekitar 92,74%, dan telah mencapai target yang ditetapkan sebesar 75%. sedangkan realisasi Tahun 2016 data tidak tersedia(N/A) sehingga tidak didapat pembandingan capaian kinerja tahun sebelumnya karena indikator ini juga merupakan indikator baru yang direvisi oleh Kemenpan Rb. Semula indikator kinerja yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis yaitu Jumlah Layanan Perizinan dan Non Perizinan direvisi menjadi Persentase Pelayanan Perizinan Tepat Waktu, indikator ini dianggap lebih tepat sebagai tolak ukur keberhasilan capaian kinerja pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis dalam meningkatkan pelayanan perizinan dan non perizinan kepada masyarakat dan pelaku usaha yang ada di Kabupaten Bengkalis.

c. Kualitas Pengelolaan Keuangan dan Kinerja

Tabel. 5.2. Capaian Indikator Nilai Akuntabilitas

Indikator	2016	2017		Capaian	Capaian
	Capaian	Target	Realisasi		thdp 2021
Nilai Akuntabilitas	CC				
Kinerja		CC	CC	100%	90%
Prosentase tindak lanjut hasil Inspektorat/BPK	97%	96%	98%	102,08%	99%
Rata-rata Capaian				101,04%	94,5%

Sumber : Dinas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis, 2020

Dari tabel diatas, dapat dijelaskan bahwa realisasi pada indikator nilai Akuntabilitas pada Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Satu pintu tahun 2016 memperoleh nilai atau Kategori CC, sedangkan untuk tahun 2017 pada indikator

nilai akuntabilitas kinerja belum ada realisasinya karena masih dalam tahap asistensi penyusunan laporan Akuntabilitas Kinerja pemerintah yang difasilitasi oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah kabupaten Bengkalis. Diharapkan untuk penilaian Nilai Akuntabilitas kinerja Tahun 2017 realisasi kinerja bisa lebih baik dari tahun sebelumnya. Sedangkan indikator Prosentase tindak lanjut hasil inspektorat/BPK untuk tahun 2017 realisasi mencapai 98 %, lebih tinggi dibandingkan dengan realisasi kinerja tahun 2016 sebesar 97 %.

d. Realisasi Anggaran

Realisasi anggaran Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis Tahun 2017 adalah sebesar **2.579.445.459,34** atau setara **79,36%** dari pagu sebesar **Rp. 3.242.762.066.67** Ada pun penyerapan anggaran terbesar terdapat pada sasaran Ketiga yaitu sebesar 83,76%, Sementara, penyerapan anggaran yang terkecil pada sasaran Pertama yaitu 77,04%. Rincian capaian kinerja dan anggaran ditahun 2017 sebagai berikut:

Tabel. 5.3. Realisasi Anggaran

Sasaran	Rata-rata Capaian	Anggaran		
		Target	Realisasi	%
Meningkatnya investasi PMA dan PMDN	132%	4.336.279.900	3.340.670.967	77,04%
Meningkatnya Kualitas pelayanan Perizinan	122,17%	1.368.950.000	1.027.879.208	77.28%
Meningkatnya kualitas pengelolaan keuangan dan kinerja	101,04%	4.023.056.300	3.369.786.203	83,76%
Total		3.242.762.066,67	2.579.445.459,34	79,36%

Sumber : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis, 2020

5.2. Analisis Implementasi Kebijakan Publik Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis

Implementasi Kebijakan Publik adalah memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu program dan kegiatan dinyatakan berlaku atau dirumuskan merupakan fokus perhatian implementasi kebijakan yakni kejadian-kejadian dan kegiatan-kegiatan yang timbul sesudah disahkannya pedoman-pedoman kebijakan Negara yang mencakup baik usaha-usaha untuk mengadministrasikannya maupun untuk menimbulkan akibat/dampak nyata pada masyarakat.

Untuk menganalisis dan menjelaskan Implementasi Kebijakan Publik Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis dapat dijelaskan dari Konsep dan Teori Edward Edward III (dalam Subarsono, 2011: 90-92) berpandangan bahwa implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel, yaitu:

a. Komunikasi

Komunikasi, yaitu keberhasilan implementasi kebijakan publik mensyaratkan agar implementator mengetahui apa yang harus dilakukan, dimana yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus ditransmisikan kepada kelompok sasaran atau target group, sehingga akan mengurangi distorsi implementasi. Deskripsi tabel frekuensi hasil penyebaran kuesioner tentang indikator komunikasi sebagaimana ditunjukkan pada tabel 5.4.

Tabel 5.4. Distribusi Tanggapan Responden Indikator Komunikasi

No.	Item yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	2	3	4	5	6
1.	Pemahaman Implementator	4	17	9	30
2.	Sosialisasi OSS	20	7	3	30
3.	Pemahaman Pelaku Usaha	5	10	15	30
Jumlah		29	34	27	90
Rata-rata		10	11	9	30
%		33	36	31	100

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2020

Dari tabel 5.4. dijelaskan bahwa implementasi kebijakan komunikasi dari pemahaman Implementator berkategori cukup baik, dari sosialisasi OSS berkategori baik, dan dari pemahaman pelaku usaha berkategori cukup baik. Secara keseluruhan indikator Implementasi Kebijakan Publik Dalam Komunikasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis berada pada kategori cukup baik.

Hal ini diperkuat hasil wawancara dengan Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Jasa Usaha DPMPSP Kabupaten Bengkalis (Juni 2020) menyatakan, bahwa :

Untuk sosialisasi kami setiap tahunnya terus, namun dari masyarakat sendiri masih banyak yang belum paham untuk mengakses menggunakan aplikasi OSS tapi kita bersedia membantu masyarakat dalam menggunakan aplikasi tersebut. Jadi kita dari kantor sudah menyediakan contact person dan itu bisa di telpon kapan saja pada jam kerja...

Hasil wawancara dengan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis (Juni 2020) menyatakan, bahwa :

Memang OSS masih banyak penyempurnaan- penyempurnaan, OSS sendiri kemarin baru ganti dengan versi baru. Di pusat sendiri OSS terus menyesuaikan dengan sitemnya sendiri yang baru kemudian setiap kementrian atau lembaga diminta menyusun aturan-aturan yang membantu memudahkan pengaplikasian OSS sendiri dan ini memang permasalahan di hampir setiap daerah terkait OSS ini..

Hasil penelitian Uchaimid Biridlo'i Robby (2019) Tentang Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui Online Single Submission (OSS) Studi Pada Izin Usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bekasi, menyatakan bahwa pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik terhadap percepatan perizinan berusaha di Kabupaten Bekasi sudah baik, namun memang upaya – upaya tersebut belum berjalan dengan optimal karena masih banyak pelaku usaha yang belum mengerti.

Hasil penelitian Nur Fadhilah (2019) Tentang Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Online Single Submission (OSS) Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Nganjuk, menyatakan bahwa Hasil dari 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.

Berdasarkan data hasil penelitian dan hasil penelitian sebelumnya tentang implementasi kebijakan dalam komunikasi keberhasilan implementasi kebijakan publik di DPMPSP Kabupaten Bengkalis belum terlaksana dengan baik terutama dalam pemahaman implementator dan pelaku usaha dengan sistem OSS, padahal menurut teori Meter dan Horn (dalam Subarsono, 2011: 99) ada lima variabel yang mempengaruhi kinerja implementasi, yakni standar dan sasaran kebijakan, sumberdaya, komunikasi antar organisasi dan penguatan aktivitas, karakteristik agen pelaksana dan kondisi sosial, ekonomi dan politik.

Menurut pandangan Edward III (Budi Winarno, 2008: 175-177) proses komunikasi kebijakan dipengaruhi tiga hal penting, satu diantaranya yaitu: adalah kejelasan, jika kebijakan-kebijakan diimplementasikan sebagaimana yang diinginkan, maka petunjuk-petunjuk pelaksanaan tidak hanya harus diterima oleh para pelaksana kebijakan, tetapi juga komunikasi kebijakan tersebut harus jelas. Seringkali instruksi-intruksi yang diteruskan kepada pelaksana kabur dan tidak menetapkan kapan dan bagaimana suatu program dilaksanakan.

b. Sumberdaya

Sumberdayameskipun isi kebijakan telah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementator kekurangan sumberdaya untuk melaksanakan, maka implementasi tidak akan berjalan efektif. Sumber daya tersebut dapat berwujud sumber daya manusia, misalnya kompetensi implementator dan sumber daya finansial. Deskripsi tabel frekuensi hasil penyebaran kuesioner tentang indikator sumber daya sebagaimana ditunjukkan pada tabel 5.5.

Tabel 5.5. Distribusi Tanggapan Responden Indikator Sumberdaya

No.	Item yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	2	3	4	5	6
1.	Kecukupan Kualitas SDM Implementator	5	12	13	30
2.	Ketersediaan dan Kecukupan Anggaran	3	16	11	30
3.	Sarana dan Prasarana	7	11	12	30
	Jumlah	15	39	36	90
	Rata-rata	5	13	12	30
	%	16	43	41	100

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2020

Dari tabel 5.5. dijelaskan bahwa implementasi kebijakan sumberdaya dari kecukupan kualitas SDM implementator berkategori kurang baik, dari ketersediaan dan kecukupan anggaran berkategori baik, dan dari ketersediaan sarana dan prasarana berkategori kurang baik. Secara keseluruhan indikator Implementasi Kebijakan Publik Dalam Sumberdaya di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis berada pada kategori cukup baik.

Hasil wawancara dengan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis (Juni 2020) menyatakan, bahwa :

Kemudian permasalahan SDM benar memang, karena ini teknologi dengan kemampuan SDM yang ada khususnya penyelenggaraan di dinas PTSP di kabupaten bengkalis jadi memang kami masih merasakan belum memadai dan berharap kepada pusat memberikan bimbingan kepada kita di daerah, dan kami merasa belum maksimal dalam penyelenggaraan OSS...

Selanjutnya Kepala Dinas menyatakan bahwa :

selain ada OSS. Di daerah kami mempunyai aplikasi daerah, namanya e-pinter (eletronik pelayanan perizinan terpadu) dengan OSS ini, sebetulnya harus terintegrasi ke OSS, sementara kita mau mengintegrasikan ke OSS harus melalui simantra yang dimiliki kementrian kominfo sampai saat ini kita belum terintegrasi ke OSS tetapi sesuai dengan kondisi yang ada OSS tetap berjalan dengan harapan akan maksimal pada saatnya nanti dan aplikasi e-pinter ini beberapa perijinan belum terintegrasi. Kemudian kita mempunyai aplikasi sicanik cloud yang dimiliki oleh kementrian kominfo sicanik ini sudah terintegrasi dengan OSS tetapi tidak semua perijinan sudah kami laksanakan, dan untuk Kabupaten Bengkalis kita baru ijin lingkungan. IJK, dan IPMP. Nah jadi dengan OSS itu sendiri kita sangat mendukung, tapi kendala-kendala yang seperti di sampaikan tadi selain aturan, aplkasinya itu sendiri. Baik SDM penyelenggara ataupun SDM masyarakat karena tidak semuanya mengerti tentang teknologi.

Hal ini diperkuat hasil wawancara dengan Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Jasa Usaha DPMPSP Kabupaten Bengkalis (Juni 2020) menyatakan, bahwa :

Tapi alhamdulillah di bengkalis kita sudah terapkan teknologi, meskipun ada kendala, karena yang namanya aplikasi teknologi bukan saja kami penyelenggara di daerah tapi masyarakat khususnya banyak belum memahami. Sementara OSS ini kan prinsipnya msyarakat bisa mendaftar

secara online atau mandiri. tetapi masyarakat sendiri tidak mengerti, untuk itu kami terus melaksanakan sosialisasi di kecamatan kecamatan kemudian melalui website kami kemudian di kantor sendiri ketika masyarakat ingin mengurus ijinnya melalui oss kita sosialisasi secara mandiri kita bantu sampai mereka bisa mengaplikasikannya sendiri.

Hasil penelitian Uchaimid Biridlo'i Robby (2019) Tentang Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui Online Single Submission (OSS) Studi Pada Izin Usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bekasi, menyatakan bahwa pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik terhadap percepatan perizinan berusaha di Kabupaten Bekasi sudah baik, namun memang upaya – upaya tersebut belum berjalan dengan optimal karena masih banyak pelaku usaha yang belum mengerti.

Hasil penelitian Nur Fadhilah (2019) Tentang Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Online Single Submission (OSS) Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Nganjuk, menyatakan bahwa Hasil dari 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.

Berdasarkan data hasil penelitian dan hasil penelitian sebelumnya tentang implementasi kebijakan dalam sumberdaya keberhasilan implementasi kebijakan publik di DPMPSP Kabupaten Bengkalis baru cukup baik terutama dalam

kecukupan dan kompetensi SDM masih kurang terutama dalam penguasaan sistem teknologi, selain itu juga sarana dan prasarana yang masih kurang khususnya sarana teknologi informasi dan program OSS, meskipun demikian dukungan ketersediaan anggaran sudah cukup baik, padahal menurut teori Keberhasilan implementasi menurut Merilee S. Grindle (dalam Subarsono, 2011: 93) dipengaruhi oleh dua variabel besar, yakni isi kebijakan (*content of policy*) dan lingkungan implementasi (*context of implementation*). Variabel tersebut mencakup: sejauhmana kepentingan kelompok sasaran atau target group termuat dalam isi kebijakan, jenis manfaat yang diterima oleh target group, sejauhmana perubahan yang diinginkan dari sebuah kebijakan, apakah letak sebuah program sudah tepat, apakah sebuah kebijakan telah menyebutkan implementornya dengan rinci, dan apakah sebuah program didukung oleh sumberdaya yang memadai.

c. Disposisi

Disposisi, adalah watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementator, seperti komitmen, kejujuran, sifat demokratis. Apabila implementator memiliki disposisi yang baik, maka implementator tersebut dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Deskripsi tabel frekuensi hasil penyebaran kuesioner tentang indikator disposisi sebagaimana ditunjukkan pada tabel 5.6.

Tabel 5.6. Distribusi Tanggapan Responden Indikator Disposisi

No.	Item yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	2	3	4	5	6
1.	Komitmen Implementator	5	14	11	30
2.	Kejujuran Implementator	8	12	10	30
3.	Sifat Demokratis Implementator	7	11	12	30
	Jumlah	20	37	33	90
	Rata-rata	7	12	11	30
	%	22	41	37	100

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2020

Dari tabel 5.6. dijelaskan bahwa implementasi kebijakan disposisi dari komitmen implementator berkategori cukup baik, dari kejujuran implementator berkategori cukup baik, dan dari sifat demokratis berkategori kurang baik. Secara keseluruhan indikator Implementasi Kebijakan Publik Dalam disposisi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis berada pada kategori cukup baik.

Hasil wawancara dengan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis (Juni 2020) menyatakan, bahwa :

Komitmen PTSP termasuk salah satu kabupaten kota yang sudah menggunakan OSS dan itu kita coba gunakan aplikasi lain yang resmi dari pemerintah contohnya si cantik cloud dan itu kita nanti akan coba konekan ke OSS. Karena memang tujuan aplikasinya terkoneksi jadi kedepannya pelayanan itu tidak tatap muka bisa melalui aplikasi saja. Dan itu kita terus terus gunakan dan kita juga berkomitmen mengaplikasikan aplikasi tersebut dan kita juga punya beberapa teknisi apabila terjadi

gangguan bisa secara langsung ditangani dan kita juga dari PTSP juga saling sharing kontak-kontak dengan pegawai BKPM terkait permasalahan server seperti kesalahan jaringan atau yang lain-lain. Kita terus berkomunikasi dengan teman-teman yang di BKPM.

Hal ini diperkuat hasil wawancara dengan Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Jasa Usaha DPMPSP Kabupaten Bengkalis (Juni 2020) menyatakan, bahwa :

Alhamdulillah semenjak saya diamatkan sebagai pimpinan disini, kami sangat berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik pelayanan yang prima kepada masyarakat, terbukti kita sudah menerapkan aplikasi daerah tadi e-pinter dengan sicantik cloud ataupun melalui tanda tangan elektronik. Komitmen kita bagaimana penyelenggaraan pelayanan perijinan bagi pelaku usaha di kabupaten bengkalis makin baik semakin lebih mudah pada akhirnya kita berharap kepada masyarakat akan mudah mendapatkan perijinan yang diharapkan dan tentu perekonomian di Kabupaten Bengkalis meningkat investasi semakin baik. Dan berupaya mempersiapkan SDM, sarana dan prasarana yang di butuhkan. Dan dengan aplikasi ini masyarakat bisa mendaftar langsung langsung android.

Berdasarkan data hasil penelitian dan hasil penelitian sebelumnya tentang implementasi kebijakan dalam disposisi keberhasilan implementasi kebijakan publik di DPMPSP Kabupaten Bengkalis baru cukup baik terutama dalam kometmen dan kejujuran perilaku implementator, namun dalam hal sifat

demokratis masih kurang baik, padahal menurut teori Keberhasilan implementasi menurut George C. Edward Edward III (dalam Subarsono, 2011: 90-92) berpandangan bahwa implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel, salahsatu diantaranya yaitu: Disposisi, adalah watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor, seperti komitmen, kejujuran, sifat demokratis. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka implementor tersebut dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Ketika implementor memiliki sikap atau perspektif yang berbeda dengan pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan juga menjadi tidak efektif.

d. Struktur Birokrasi

Aspek dari struktur organisasi adalah *Standard Operating Procedure* (SOP) dan fragmentasi. Sumber-sumber yang penting meliputi, staff yang memadai serta keahlian-keahlian yang baik untuk melaksanakan tugas-tugas mereka, wewenang dan fasilitas-fasilitas yang diperlukan untuk menerjemahkan usul-usul di atas kertas guna melaksanakan pelayanan-pelayanan publik. Struktur Birokrasi, Struktur organisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Deskripsi tabel frekuensi hasil penyebaran kuesioner tentang indikator struktur birokrasi sebagaimana ditunjukkan pada tabel 5.7.

Tabel 5.7. Distribusi Tanggapan Responden Indikator Struktur Birokrasi

No.	Item yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	2	3	4	5	6
1.	Struktur Organisasi	4	15	11	30
2.	Kejelasan Tupoksi	3	16	11	30
3.	Kejelasan Standar Operasional Prosedur	3	8	19	30
	Jumlah	10	39	41	90
	Rata-rata	3	13	14	30
	%	11	43	46	100

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2020

Dari tabel 5.7. dijelaskan bahwa implementasi kebijakan struktur birokrasi dari struktur organisasi berkategori cukup baik, dari kejelasan tupoksi berkategori cukup baik, dan dari kejelasan standar operasional prosedur berkategori kurang baik. Secara keseluruhan indikator Implementasi Kebijakan Publik Dalam struktur birokrasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis berada pada kategori kurang baik.

Hal ini diperkuat hasil wawancara dengan Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Jasa Usaha DPMPSP Kabupaten Bengkalis (Juni 2020) menyatakan, bahwa :

Kalau SOP pada intinya dinas PTSP Kita sudah ada SOP. Intinya ketika berkas lengkap ijin paling lama 2 hari sudah bisa di terbitkan. Tapi dengan syrat berkas lengkap. Persyaratan administrasi sudah di penuhi semua, rekomendasi dari dinas-dinas teknis sudah di penuhi semua jadi paling lama 2 hari SOP kita ijinnya sudah bisa diserahkan.

Hasil wawancara dengan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis (Juni 2020) menyatakan, bahwa :

Prinsipnya memang sesuai keinginan pemerintah bahwa OSS ini memang untuk memudahkan pelayanan perizinan kepada masyarakat kepada pelaku usaha dalam melakukan perizinanya. Makanya OSS sendiri berbeda dengan pelayanan perijinan perijinan sebelumnya, dengan OSS ini masyarakat kita mendaftar langsung, akan tetapi kementerian/lembaga masih terus melakukan penyempurnaan aturan-aturan, sebetulnya tidak berbelit-belit, akan tetapi sesuai dengan keinginan Bapak Presiden, kementerian agar menyederhanakan aturan. Kadang kadang satu kementerian dengan kementerian yang lain terlalu banyak aturan aturan yang terkadang membebani pelaku usaha atau investor untuk melakukan usaha. Sebetulnya aplikasi ini tidak mempersulit, tetapi lebih simple akan tetapi aturan masing-masing kementerian ini yang harus di sederhanakan. Di Kabupaten Bengkalis mungkin pemangkasan - pemangkasan kami belum lakukan, karena semuanya harus dibuat dalam bentuk regulasi. Kalau memang ada pemangkasan tetapi sejauh ini mungkin kita harus lebih komunikatif dengan tim teknis karena kami bekerja memberikan pelayanan tergantung perangkat daerah teknis.

Berdasarkan data hasil penelitian dan hasil penelitian sebelumnya tentang implementasi kebijakan dalam struktur birokrasi keberhasilan implementasi kebijakan publik di DPMPSP Kabupaten Bengkalis baru cukup baik terutama dalam struktur dan tupoksi karena sudah tertulis dalam dokumen, namun dalam hal SOP masih kurang baik karena ada keterkaitan dengan dinas, badan, kantor lain yang terkait, padahal menurut teori Keberhasilan implementasi menurut

Edwards (dalam Budi Winarno, 2008: 203) terdapat dua karakteristik utama dalam struktur birokrasi, yakni Standard Operating Procedures (SOP) dan Fragmentasi. SOP atau prosedur-prosedur kerja ukuran-ukuran dasar berkembang sebagai tanggapan internal terhadap waktu yang terbatas dan sumber-sumber dari para pelaksana serta keinginan untuk keseragaman dalam bekerjanya organisasi-organisasi yang kompleks dan tersebar luas. Sedangkan fragmentasi berasal dari tekanan-tekanan diluar unit-unit birokrasi, seperti komite-komite legislatif, kelompok-kelompok kepentingan pejabat-pejabat eksekutif, konstitusi negara dan sifat kebijakan yang mempengaruhi organisasi birokrasi pemerintah.

Berikut ini disajikan tabel rekapitulasi distribusi tanggapan responden indikator variabel Implementasi Kebijakan Publik Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

Tabel 5.8 Rekapitulasi Distribusi Tanggapan Responden Variabel Implementasi Kebijakan Publik Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis

No.	Indikator yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	2	3	4	5	6
1.	Komunikasi	10 (33 %)	11 (36 %)	9 (31 %)	30
2.	Sumberdaya	5(16 %)	13 (43 %)	12 (41 %)	30
3.	Disposisi	7 (22 %)	12 (41 %)	11 (37 %)	30
4.	Struktur Birokrasi	3 (11 %)	13 (43 %)	14 (46 %)	30
	Jumlah	25	49	48	90
	Rata-rata	6	12,5	11,5	30
	%	20	41	39	100

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2020

Dari tabel 5.8. dijelaskan bahwa implementasi kebijakan Publik Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik di Dinas Penanaman Modal

dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis berkategori cukup baik, dengan perincian implementasi kebijakan publik dari indikator komunikasi berkategori cukup baik, dari indikator sumberdaya berkategori cukup baik, dari indikator disposisi berkategori cukup baik, dan dari indikator struktur birokrasi berkategori kurang baik.

Dalam rangka menciptakan pelayanan publik yang baik serta demi percepatan dan peningkatan penanaman modal dan berusaha, Perizinan Berusaha yang diterbitkan oleh kementerian/lembaga dan Pemerintah Daerah untuk memulai, melaksanakan, dan mengembangkan usaha dan/atau kegiatan, perlu ditata kembali agar menjadi pendukung dan bukan sebaliknya menjadi hambatan perkembangan usaha dan/atau kegiatan. Penataan kembali dilakukan pada sistem pelayanan, dan regulasi sesuai dengan tuntutan dunia usaha, perkembangan teknologi, dan persaingan global.

Model implementasi menurut para ahli menurut George Edward III dalam (Widodo, 2010 : 96) terdapat 4 faktor yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan antara lain yaitu faktor Komunikasi, sumberdaya, disposisi dan struktur birokrasi.

Menurut Teori Proses Implementasi Kebijakan menurut Van Meter dan Horn yang dikutip oleh Budi Winarno, faktor-faktor yang mendukung implementasi kebijakan yaitu ukuran-ukuran dan tujuan kebijakan, Sumber-sumber Kebijakan, Komunikasi antar organisasi dan kegiatan-kegiatan pelaksanaan Implementasi, Karakteristik badan-badan, Kondisi ekonomi, sosial dan politik. Kecenderungan para pelaksana Intensitas (Budi Winarno, 2002:110).

Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah disempurnakan menjadi lebih efisien, melayani, dan modern. Salah satunya yang paling signifikan adalah penyediaan sistem Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Online Single Submission OSS). Melalui OSS tersebut, Pelaku Usaha melakukan Pendaftaran dan mengurus penerbitan Izin Usaha dan penerbitan Izin Komersial dan/atau Operasional secara terintegrasi. Melalui OSS itu pula, Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah menerbitkan Perizinan Berusaha yang diajukan oleh Pelaku Usaha. Hal ini bermanfaat untuk mendorong pemerataan pembangunan nasional dalam rangka mewujudkan Indonesia yang maju dan berdaya saing.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan Publik Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis berkategori cukup baik, dengan perincian implementasi kebijakan publik dari indikator komunikasi berkategori cukup baik, dari indikator sumberdaya berkategori cukup baik, dari indikator disposisi berkategori cukup baik, dan dari indikator struktur birokrasi berkategori kurang baik. Sosialisasi dari Dinas terus dilaksanakan, namun dari masyarakat masih banyak yang belum paham untuk mengakses menggunakan aplikasi OSS. Sistem OSS masih banyak perlu penyempurnaan. Dengan kemampuan SDM yang ada khususnya penyelenggaraan di dinas PTSP belum memadai karena merasa belum maksimal dalam penyelenggaraan OSS.

Dinas PTSP Bengkalis sudah ada SOP. Intinya ketika berkas lengkap ijin paling lama 2 hari sudah bisa di terbitkan. Tapi dengan syarat berkas lengkap. Persyaratan administrasi sudah di penuhi semua, rekomendasi dari dinas-dinas teknis sudah di penuhi semua jadi paling lama 2 hari SOP ijinnya sudah bisa diserahkan. OSS berbeda dengan pelayanan perijinan sebelumnya, dengan OSS ini masyarakat kita mendaftar langsung, akan tetapi kementrian/lembaga masih terus melakukan penyempurnaan aturan-aturan. Diakui juga bahwa antara satu

kementrian dengan kementrian yang lain terlalu banyak aturan aturan yang terkadang membebani pelaku usaha atau investor untuk melakukan usaha.

6.2. Saran-saran

Berdasarkan kesimpulan maka disarankan :

1. Dengan kemampuan SDM yang ada khususnya penyelenggaraan di dinas PTSP belum memadai dan berharap kepada pusat memberikan bimbingan kepada daerah.
2. Masyarakat masih banyak yang belum paham untuk mengakses menggunakan aplikasi OSS, karena itu diharapkan ada pelatihan dan tenaga teknis pendampingan.
3. Tidak semua perijinan sudah dilaksanakan dengan sistem OSS, dan untuk Kabupaten Bengkalis baru izin lingkungan. IJK, dan IPMP, karena itu perlu segera untuk aplikasi izin lainnya.
4. Persyaratan administrasi, sebagai rekomendasi dari dinas-dinas teknis masih cukup banyak, karena itu perlu pemangkasan dan penyederhanaan persyaratan administrasi penerbitan izin.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggara, Sahya, 2012. Ilmu Administrasi Negara. Pustaka Setia.
- Batinggi, Ahmad (1999). Manajerial Pelayanan Umum. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Creswell, J. W. 2010. Research design: pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan Mixed. Yogyakarta: PT Pustaka Pelajar.
- Gie, The Liang. 2009. Administrasi Perkantoran Modern. Yogyakarta : Liberty.
- Handyaningrat, Soewarno, 2002, Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen, Jakarta : Haji Masagung.
- Handoko, T. Hani. 2009. Manajemen. Cetakan Duapuluh. Yogyakarta: Penerbit BPFE.
- Hasibuan, Malayu. 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bumi Aksara. Jakarta.
- Handyaningrat, Soewarno. 1984. Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen. Jakarta. Gunung Agung.
- Hardiansyah .2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- Ibrahim. 2008. Prinsip-Prinsip Total Quality Service. Yogyakarta: Andi.
- Lijan, Sinambela. 2014. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Lukman, Sampara. 2001. Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima. Bahan Ajar Diklatpim Tingkat III, Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. Jakarta.
- Moenir, 1995. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Moenir. 2002. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 2012. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung : PT Remaja.
- Pasolong, Harbani. 2011. Teori Administrasi Publik. Alfabeta, Bandung.

- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2014. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Riduwan. 2010. Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian. Bandung: Alfabeta.
- Rivai, Veithzal dan Ella Sagala, 2013. Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan, Rajawali Pers, Jakarta.
- Rokhmatun, Burhanudin Dwi. 2013. Profesi Kearsipan. Yogyakarta: UGM.
- S.P Hasibuan, Malayu. 2013. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta. PT. Bumi Aksara.
- Sedarmayanti, 1999, Restruktur dan Pemberdayaan Organisasi Untuk Menghadapi Dinamika Esensial dan Aktual, Bandung: Mandar Maju
- Sedarmayanti, 2010. Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja, cetakan kedua, Penerbit : Mandar Maju. Bandung.
- Siagian, Sondang., P. 2008. Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi. Pertama). Jakarta: Binapura Aksara.
- Siagian, Sondang P. 2008. Filsafat Administrasi. Alfabeta. Bandung.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2008. Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto dan Burhanuddin. 2015. Teori Perilaku Keorganisasian. Penerbit CAPS, Yogyakarta.
- Syafiie, Inu Kencana dkk, 1999. Ilmu Administrasi Publik, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Syafiie, Inu Kencana. 2003. Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Syafiie. Inu Kencana. 2006. Ilmu Administrasi Publik, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Syafri, Wirman. 2012. Studi Tentang Administrasi Publik. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Waluyo, 2007. Manajemen Publik Konsep, Aplikasi dan Implementasinya dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah. Mandar Maju. Bandung.

Dokumen Pendukung :

Undang – Undang Pelayanan No.17 Tahun 2018

Undang-undang Nomor : 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2010.

Peraturan Komosi Informasi Nomor : 01 Tahun 2010 tentang standar Layanan Informasi Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor :16 Tahun 2014 tentang pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No./KEP/25/M.PAN/2/2004 Pelayanan Publik

Keputusan Kepala Bidang Pelayanan Tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Keberangkatan Penumpang Dan Pelayanan Keberangkatan Kendaraan di Pelabuhan Penyeberangan Air Putih, Nomor: 522.02/KPTS-KABID.PLY/2019/35.

Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 50 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Eselonering, Tugas, Fungsi dan Uraian Tata Kerja Unit di Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis.

Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 26 Tahun 2017 Tentang Pembentukan Organisasi dan Tatacara Unit Pelaksana Teknis Penyeberangan Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis.