



TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**IMPLEMENTASI PERATURAN BUPATI NOMOR 17 TAHUN 2015
TENTANG PENDELEGASIAN WEWENANG BUPATI DALAM
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN DAN
NON PERIZINAN DI NUNUKAN**



UNIVERSITAS TERBUKA

**TAPM Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Sains Dalam Ilmu Administrasi
Bidang Minat Administrasi Publik**

Disusun Oleh :

CHRISTINA TANGKEALLO

NIM. 500647279

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
JAKARTA
2016**

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCA SARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul “ IMPLEMENTASI PERATURAN BUPATI NOMOR 17 TAHUN 2015 TENTANG PENDELEGASIAN WEWENANG BUPATI DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN DI NUNUKAN”

adalah hasil karya saya sendiri yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Nunukan, Juni 2016

Yang Menyatakan



Christina Tangkeallo

Nim : 500647279

ABSTRAK

Implementasi Peraturan Bupati Nomor 17 Tahun 2015 Tentang Pendelegasian Wewenang Bupati Dalam Penyelenggaraan pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Di Nunukan

Christina Tangkeallo
ctangkeallo@gmail.com

Program Pasca Sarjana
Universitas Terbuka

Pemerintah daerah mempunyai tugas utama terhadap rakyatnya yaitu memberikan pelayanan yang baik guna memenuhi kepuasan dan kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat. Pelayanan perizinan di Nunukan masih jauh dari yang diharapkan masyarakat terutama terkait waktu penyelesaian yang belum bisa memenuhi target waktu yang telah ditetapkan maka pemerintah Kabupaten Nunukan membuat kebijakan mendelegasikan wewenang bupati untuk memaksimalkan pelayanan perizinan melalui pelayanan dengan pola satu pintu. Tujuan penelitian ini untuk mendiskripsikan dan menganalisis implementasi kebijakan pendelegasian wewenang bupati dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan serta faktor – faktor yang mendorong dan menghambat dalam pelaksanaan kebijakan tersebut. Penelitian ini menggunakan metode analisa kualitatif deskriptif dengan penumpulan data melalui teknik wawancara kepada informan yang betul mengetahui permasalahan yang akan menjadi sasaran penelitian. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi pendelegasian wewenang bupati dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan di Nunukan belum berjalan sesuai dengan harapan. Implementasi dalam sikap dan sumber daya sudah berjalan sesuai dengan harapan namun .Faktor-faktor yang menjadi pendukung dalam implementasi kebijakan ini adalah: 1) tersedianya sumberdaya yang memadai baik dari segi kualitas maupun kuantitas; 2) ketersediaan dana yang dialokasikan untuk program ini cukup memadai; 3) adanya sikap yang positif dari para pelaksana sehingga menumbuhkan rasa percaya dari pihak yang berkepentingan dalam hal ini masyarakat. Kepercayaan masyarakat kepada pelaksana pelayanan dapat ditunjukkan dengan meningkatnya jumlah berkas permohonan yang di proses oleh penyelenggara pelayanan. Disisi lain ada juga faktor yang menghambat implementasi yaitu komunikasi diantara para implementor dan struktur birikrasi. Dalam hal ini kesepahaman terhadap regulasi yang menjadi dasar dalam analisa teknis serta pembagian tugas dan kewenangan antara SKPD teknis dengan penyelenggara pelayanan belum jelas sehingga menimbulkan masalah yang berpengaruh terhadap proses pelayanan. Untuk itu perlu optimalisasi komunikasi implementor terkait pola kerja tim teknis serta penyempurnaan terhadap SOP pelayanan yang mengacu pada sistem pola pelayanan terpadu satu pintu.

Kata Kunci : Implementasi kebijakan, pelayanan perizinan, pelayanan terpadu satu pintu

ABSTRACT

Implementation Of Regents Regulation Number 17 Of 2015 Concerning The Delegation Of Authority Head Of Service Operation Of Licenses And Non Licensing In Nunukan

Christina Tangkeallo
ctangkeallo@gmail.com

Graduate Program
Open University

Viewed licensing services in Nunukan is still far from the expected public, especially related to the completion time which can not meet the target time has been set, the government made a policy Nunukan regent delegate authority to maximize licensing services through service with the pattern of the door. The purpose of this study is to describe and analyze the implementation of the delegation of authority policy regent in the provision of services licensing and non-licensing as well as the factors - factors that drive and impede the implementation of the policy. This study uses descriptive qualitative analysis by blunting data through interview techniques to the informant who really know the problems that will be the target of the study. The findings of this study indicate that the implementation of the delegation of authority regent in the provision of services licensing and non-licensing in Nunukan has not been in line with expectations. Implementation of attitudes and resources already in line with expectations but the implementation in the bureaucratic structures and communication implementers has not gone well so that the objectives of the policy to improve the quality of service has not been reached. Factors supporting the implementation of this policy are: 1) the availability of adequate resources in terms of both quality and quantity; 2) the availability of funds allocated for this program is sufficient; 3) the existence of a positive attitude from the executive so as to foster self-confidence of the stakeholders in this community. Public confidence in the executive service can be shown by the increasing number of application files processed by the providers of care. On the other hand there are also factors that hinder the implementation is communication between the implementor and bureaucratic structure. It is necessary to optimize the implementor communication related technical team working patterns and improvements to SOP service refers to a system of one-stop integrated service pattern.

Keywords: policy implementation, licensing services, the one stop service

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

PENGESAHAN

Nama : Christina Tangkeallo
NIM : 500647279
Program Studi : Administrasi Publik
Judul TAPM : Implementasi Peraturan Bupati Nomor 17 Tahun 2015
Tentang Pendelegasian Wewenang Bupati Dalam
Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non
Perizinan di Nunukan

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister
(TAPM) Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada :

Hari/Tanggal : Sabtu/25 Juni 2016

Waktu : 14.30 s/d 16/00 Wita

Dan telah dinyatakan LULUS

PANITIA PENGUJI TAPM

Tanda Tangan

Ketua Komisi Penguji

Nama : **Dr. Sofjan Aripin, M. Si**

Penguji Ahli

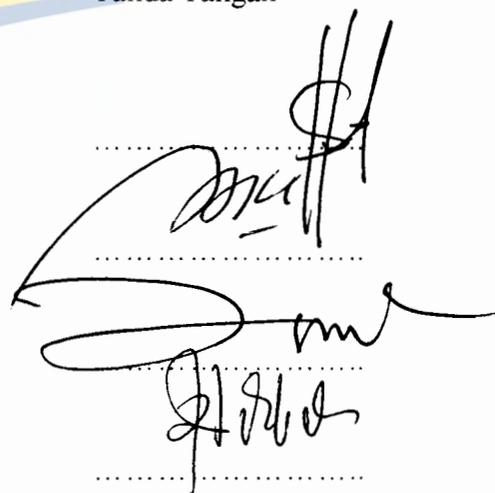
Nama : **Prof. Dr. Azhar Kasim, M.P.A**

Pembimbing I

Nama : **Dr. H. Muh. Jamal Amin, M. Si**

Pembimbing II

Nama : **Ir. Ida Zubaidah, M.A, Ed.D**



PERSETUJUAN TAPM

Judul : Implementasi Peraturan Bupati Nomor 17 Tahun 2015
Tentang Pendelegasian Wewenang Bupati Dalam
Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non
Perizinan di Nunukan

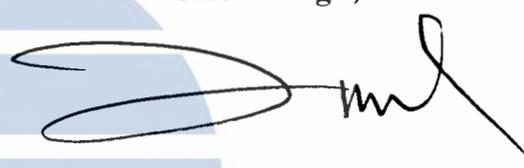
Penyusun : Christina Tangkeallo
NIM : 500647279
Program Studi : Administrasi Publik
Hari/Tanggal : Sabtu/25 Juni 2016

Pembimbing II



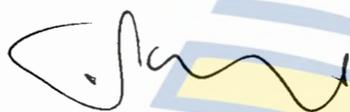
Ir. Ida Zubaidah, M.A, Ed.D
19620803 198703 2 002

Pembimbing I,



Dr. H. Muh. Jamal Amin, M. Si
NIP. 19641231 198903 1 034

Ketua Bidang Ilmu
Program Magister Administrasi Publik



Dr. DARMANTO, M.Ed
19591027 198603 1 003

Direktur
Program Pascasarjana



SUCIATI, M.Sc.Ph.D
NIP. 19520213 198503 2 001

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis haturkan kehadiran Tuhan Yang maha Kuasa atas berkat dan pertolongannya sehingga penulis bisa menyelesaikan Tugas Akhir Program Magister (TAPM) ini yang berjudul “ *Implementasi Peraturan Bupati Nomor 17 Tahun 2015 tentang Pendelegasian Wewenang Bupati Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan di Nunukan*”. TAPM ini disusun dalam rangka untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Magister dalam Ilmu Administrasi Publik pada Program Pendidikan Pasca Sarjana Universitas Terbuka.

Dalam menyelesaikan TAPM ini Penulis banyak menemui kendala dan tantangan namun berkat bantuan dan dorongan dari berbagai pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan ini. Dari sebab itu perkenankan penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka yang telah memberikan kesempatan kepada saya mengikuti program S2 di Universitas Terbuka
2. Kepala UPBJJ-UT Samarinda beserta jajarannya selaku penyelenggara Program Pasca Sarjana yang telah banyak memberikan motivasi
3. Pembimbing I dan II (Bapak DR. Jamal Amin dan Ibu Ir. Ida Zubaidah, M.A.Ed.D) yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan TAPM ini.
4. Ketua Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Administrasi Publik selaku penyelenggara Program Pasca Sarjana.

5. Bupati Nunukan dan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (BKPMPT) Kabupaten Nunukan beserta jajarannya yang telah membantu penulis memberikan informasi baik secara lisan maupun berupa dokumen-dokumen untuk mendukung penulisan ini
6. Ibunda terkasih Elisabeth Boting Pasulu dan ayahanda Yulius Pare Tangkeallo Almarhum yang selalu memberikan dukungan dan doa sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan ini. Saya bangga memiliki Ibu seperti engkau meskipun Ayah telah pulang ke rumah Bapa di Surga engkau selalu kuat membimbing kami anak-anakmu, yakinlah ibu beliau juga tetap mendoakan kita yang masih mengembara di dunia ini.
7. Suami tercinta Agustinus Palentek, SS, dan anak-anakku tersayang (Divino Efrem Palentek, Zefanya Puan Palentek, Aquila Matthew Palentek) semoga ini menjadi spirit bagi kalian dalam menuntut ilmu guna menyongsong masa depan yang lebih baik.
8. Kakak-kakakku (Iptu Fransiskus Tangkeallo; Nikolas Tangkeallo, SE; Lusia Tangkeallo, SE, (Almarhum); Marsyeni Tangkeallo, S.Sos; Monika Tangkeallo, S.Sos); adek-adeku (Natalia Tangkeallo, ST; Pither Nari Tangkeallo; Fardi Suririk Pasulu) yang telah memberikan dukungan dan doa.
9. Teman-teman MAP kelas Nunukan dan seluruh pengurus Pokjar Nunukan serta semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan TAPM ini.

Penulis menyadari dalam penulisan ini masih jauh dari seperti yang diharapkan dan inilah usaha maksimal yang dapat dilakukan oleh penulis oleh sebab itu dengan kerendahan hati penulis mengharapkan kritikan dan masukan dari pembaca untuk kesempurnaan TAPM ini. Akhirnya penulis mengharapkan semoga penulisan ini bisa bermanfaat bagi yang membacanya dan apa yang telah diberikan akan dirahmati oleh Tuhan Yang Maha Kuasa.

Nunukan, Mei 2016

Penulis



Christina Tangkeallo



RIWAYAT HIDUP

Nama : Christina Tangkeallo
NIM : 500647279
Program Studi : Administrasi Publik
Tempat / Tanggal Lahir : Rantepao, 29 Desember 1971
Riwayat Pendidikan : Lulus SD di Salu pada tahun 1984
Lulus SMP di Bua Tallulolo pada tahun 1987
Lulus SMA di Rantepao pada tahun 1990
Lulus S1 di makassar pada Tahun 1997
Riwayat Pekerjaan : Tahun 2001 s/d 2005 sebagai Staf Bidang CiptaKarya di Dinas Pekerjaan Umum Kab. Nunukan
Tahun 2005 s/d 2008 sebagai Kasie Pengendalian Tata Ruang di Bidang Cipta Karya Dinas Pekerjaan Umum Kab. Nunukan
Tahun 2008 s/d 2011 sebagai Kasie Pengendalian Pemanfaatan Ruang di Bidang Penataan ruang Dinas Pekerjaan Umum Kab. Nunukan
Tahun 2011 s/d 2016 sebagai Kasie Perizinan Pariwisata, Pekerjaan Umum dan Pertanian Bidang Perizinan Usaha di Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kab. Nunukan

Nunukan , Juni 2016



Christina Tangkeallo
Nim. 500647279

DAFTAR ISI

Abstrak	i
Lembar Persetujuan.....	iii
Lembar pengesahan.....	iv
Kata pengantar.....	v
Riwayat Hidup.....	viii
Daftar isi	ix
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Tabel.....	xii
Daftar Lampiran	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kegunaan Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Teori dan Konsep.....	10
1. Kebijakan Publik.....	10
2. Implementasi Kebijakan	16
3. Pelayanan Publik.....	32
4. Pendelegasian Wewenang	46
B. Kajian Terdahulu	51
C. Kerangka Berpikir	54
D. Operasionalisasi Konsep.....	55
BAB III METODE PENELITIAN	56
A. Desain Penelitian	56
B. Lokasi Penelitian, Fokus Penelitian dan Informan	57
C. Instrumen Penelitian	59

D. Prosedur Pengumpulan Data	59
E. Metode Analisis Data	60
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	65
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	65
B. Hasil Penelitian.....	67
C. Pembahasan	107
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	127
A. Kesimpulan.....	127
B. Saran	129

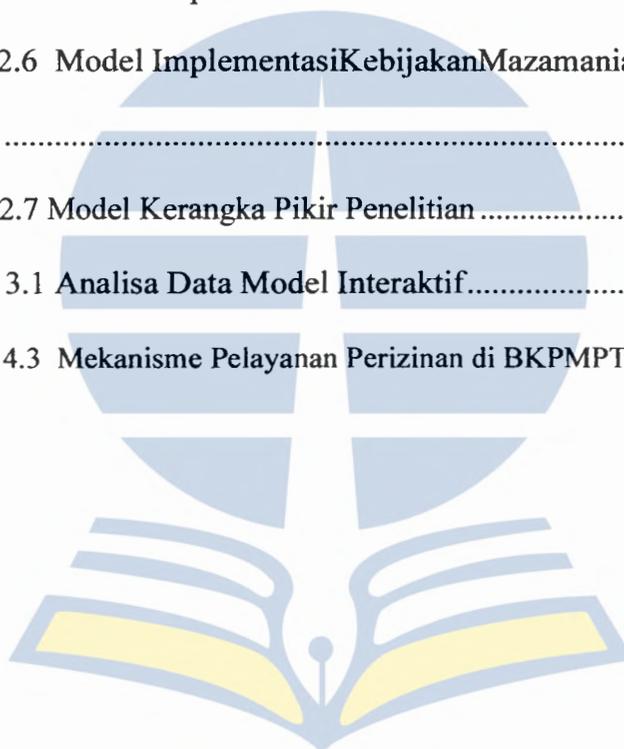
DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR GAMBAR

1.	Gambar 2.1 Proses Kebijakan Publik – Dunn.....	14
2.	Gambar 2.2 Proses Kebijakan Publik – Ripley Easton.....	15
3.	Gambar 2.3 Model Implementasi Kebijakan Grindle.....	21
4.	Gambar 2.4 Implementasi Kebijakan Van Meter dan Van Horn	23
5.	Gambar 2.5 Model Implementasi Edward III	27
6.	Gambar 2.6 Model Implementasi Kebijakan Mazamiani dan Sebatier	31
7.	Gambar 2.7 Model Kerangka Pikir Penelitian	54
8.	Gambar 3.1 Analisa Data Model Interaktif.....	63
9.	Gambar 4.3 Mekanisme Pelayanan Perizinan di BKPMPT Nunukan	87



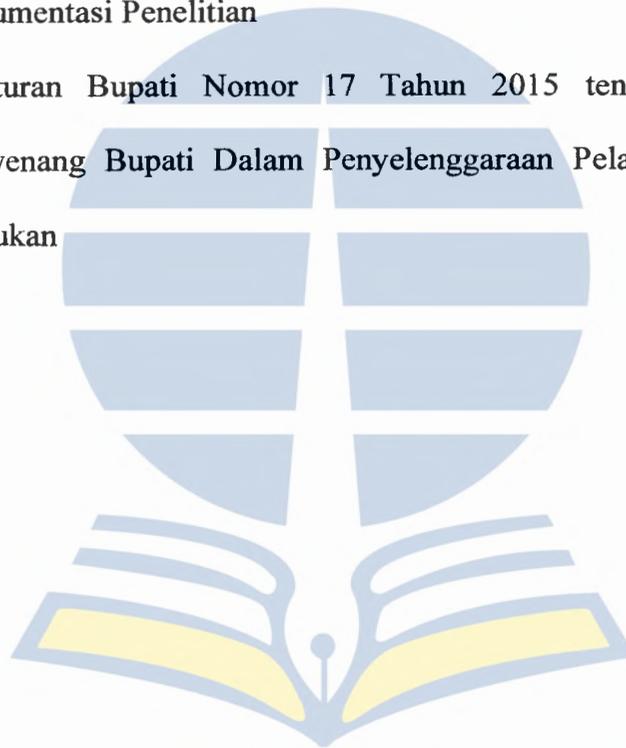
DAFTAR TABEL

1. Tabel 4.1. Jenis izin yang dilayani di Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Nunukan 80
2. Tabel 4.2. Rekapitulasi izin yang diterbitkan Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Nunukan 83
3. Tabel 4.3. Jumlah berkas permohonan izin yang diregistrasi front office menurut jenis izintahun 2015 91



DAFTAR LAMPIRAN

1. Peta Administarsi Kabupaten Nunukan
2. Struktur organisasi Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Nunukan
3. Pedoman Wawancara
4. Dokumentasi Penelitian
5. Peraturan Bupati Nomor 17 Tahun 2015 tentang Pendelegasian Wewenang Bupati Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan di Nunukan



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah daerah mempunyai tugas utama terhadap rakyatnya yaitu memberikan pelayanan yang baik guna memenuhi kepuasan dan kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat. Dari sebab itu organisasi dan aparatur pemerintah dituntut untuk terus menerus meningkatkan kemampuannya agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Pelayanan harus diberikan secara transparan dan akuntabel oleh setiap unit pelayanan instansi pemerintah karena kualitas kerja birokrasi pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam mencapai kesejahteraan rakyat.

Hak setiap warga negara untuk mendapatkan pemenuhan kebutuhan terhadap suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah baik pusat maupun daerah. Bila diamati permasalahan yang sering dijumpai di instansi pemerintah adalah terkait dengan penerapan prinsip-prinsip *good governance* yang masih lemah, yang terkait dengan partisipatif, penegakan hukum, transparansi, responsif, berorientasi konsensus, keadilan, efektif dan efisien, akuntabilitas dan strategi vision.

Untuk mewujudkan *good governance*, maka pemerintah harus menjabarkan tugas dan fungsinya sebagai abdi negara sekaligus abdi masyarakat. Tugas dan fungsi pemerintah akan dijabarkan dalam

penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat oleh unit-unit pelayanan. Penyelenggaraan dimaksud meliputi kegiatan mengatur, mendorong dalam memenuhi kebutuhan, atau untuk kepentingan segala aspek kegiatan masyarakat.

Hal utama yang diharapkan oleh masyarakat pada setiap instansi pemerintah adalah peningkatan akan pelayanan publik yang efektif dan efisien serta memuaskan. Hal ini terkait dengan perkembangan kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat yang terus bertambah. Pada umumnya masyarakat dimana saja tidak suka pelayanan yang berbelit-belit, lama dan beresiko akibat mata rantai birokrasi yang panjang. Masyarakat menginginkan pelayanan yang mampu memahami kebutuhan dan keinginan yang terpenuhi dalam waktu relatif singkat. Keinginan inilah yang harus direspon dan ditanggapi secara serius oleh pemerintah yang bergerak dalam bidang jasa. Untuk dapat melaksanakan hal tersebut, pegawai pemerintah daerah harus menindak lanjuti penyelenggaraan pelayanan umum kepada masyarakat sesuai dengan fungsi masing-masing unsur pelayanan.

Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu (BKPMPT) merupakan instansi yang menerima pendelegasian wewenang bupati tentang penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan. Kebijakan ini merupakan langkah strategis pemerintah daerah untuk memotong mata rantai birokrasi pelayanan yang panjang. Dalam hal ini Bupati mendelegasikan 42 jenis izin kepada Badan koordinasi Penanaman Modal untuk menyelenggarakan pelayanan melalui pola pelayanan terpadu satu pintu

(PTSP). Pelayanan perizinan mulai dari tahap permohonan sampai pada tahap penerbitan dokumen izin dilakukan pada satu tempat dan satu pintu.

Dalam melaksanakan tugas pelayanan Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (BKPMPT) dibantu oleh beberapa Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) teknis terkait untuk melakukan analisa teknis terhadap sebuah permohonan izin. Rekomendasi dari SKPD teknis ini akan ditindaklanjuti oleh Badan koordinasi penanaman modal dan perizinan terpadu apakah menerbitkan dokumen izin ataukah surat penolakan terhadap permohonan izin.

Dalam perjalanannya ternyata pelayanan dirasakan belum memberi manfaat yang signifikan. Sebagai contoh ketika masyarakat ingin mengurus Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK), maka masyarakat masih mendatangi Dinas Pekerjaan Umum (DPU) sebagai SKPD teknis untuk mengecek berkas permohonan sehingga proses yang harus dilalui masyarakat dalam mengurus sebuah izin dapat menghabiskan waktu 2 (dua) sampai 3 (tiga) bulan dan waktu penyelesaian tidak pasti sehingga masyarakat sering mengungkapkan bahwa pelayanan perizinan bukan satu pintu tapi banyak pintu.

Data awal yang diambil peneliti terkait lamanya proses pelayanan seperti Izin Mendirikan Bangunan (IMB) : 1) Abd. Wahab Kiak terima berkas tanggal 19 Oktober 2015 SK izin keluar tanggal 15 Februari 2016; 2) Hasnan terima berkas tanggal 05 November 2015 SK izin keluar tanggal 29 Februari 2016; 3) Ramli terima berkas tanggal 15 Desember 2015 SK izin keluar tanggal 28 Maret 2016. Untuk Izin Gangguan : 1) Tri Lestari terima

berkas tanggal 07 Januari 2016 SK izin keluar tanggal 02 Maret 2016; 2) Hj. Nur Aida terima berkas tanggal 08 Desember 2015 SK izin keluar tanggal 15 Februari 2016 (sumber : Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Tahun 2016).

Mencermati kondisi pelayanan yang demikian maka penulis menganggap adanya ketidakberesan dalam mengimplementasikan pendelegasian wewenang bupati oleh Badan Koordinasi Penanaman Modal dan perizinan Terpadu (BKPMPT) sebagai penyelenggara pelayanan. Dalam regulasi yang terkait dengan pelayanan terpadu satu pintu diantaranya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 disebutkan jangka waktu penyelesaian izin ditetapkan paling lama 15 (lima belas) hari kerja terhitung mulai sejak permohonan dianggap lengkap. Namun pada kenyataannya masyarakat sering mengeluhkan layanan perizinan yang lama dan terkesan berbelit-belit.

Bila diperhatikan peraturan diatas dapat dipahami pendelegasian wewenang bupati kepada Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu (BKPMPT) adalah untuk meningkatkan hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik yaitu hak untuk mendapatkan pelayanan secara transparan, efektif, efisien, serta bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme. Harapan ini sesungguhnya tidak hanya harapan pemerintah semata, bahkan seluruh lapisan masyarakat juga berharap demikian. Hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan publik yang berkualitas menjadi harapan semua warga.

Jenis-jenis izin yang dilayani di Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu (BKPMPT) adalah sebagai berikut :1) Izin mendirikan

bangunan (IMB); 2) Izin Gangguan (HO); 3) Izin Penyelenggaraan Reklame; 4) Izin Penjualan minuman beralkohol; 5) Izin Usaha Perdagangan; 6) Izin Usaha Jasa Konstruksi; 7) Izin Angkutan Dalam Trayek Trayek; 8) Izin Operasi Angkutan Orang Tidak Dalam Trayek; 9) Izin Usaha Angkutan Sungai, Danau & Penyeberangan (ASDP); 10) Izin Usaha Angkutan; 11) Izin Usaha Restoran; 12) Izin Usaha Rumah Makan; 13) Izin Usaha Tempat Makan; 14) Izin Usaha Jasa Boga; 15) Izin Usaha Hotel; 16) Izin Usaha Penginapan; 17) Izin Tempat Bilyard; 18) Izin Permainan Ketangkasan; 19) Izin Diskotik; ; 20) Izin Kafe; 21) Izin Karaoke; 22) Izin Izin Gedung Serba Guna; 23) Izin Persewaan/Jasa Peralatan Audiovisual; 24) Izin Sarana dan Fasilitas Musik; 25) Izin Pusat Kesehatan dan Kebugaran; 26) Izin Sarana dan Fasilitas Olahraga; 27) Izin Salon Kecantikan; 28) Tanda Daftar Perusahaan; 29) Izin Usaha Industri; 30) Tanda daftar Industri; 31) Izin Usaha Perikanan di Bidang Budidaya Perikanan; 32) Izin Pengumpulan dan Pengolahan Hasil Perikanan; 33) Izin Prinsip Penanaman Modal; 34) Izin Usaha Untuk berbagai Sektor Usaha; 35) Izin Prinsip Perluasan Penanaman Modal; 36) Izin Usaha Perluasan untuk Berbagai Sektor Usaha; 37) izin Prinsip Perubahan Penanaman Modal; 38) Izin Usaha Perubahan Untuk Berbagai Sektor Usaha; 39) Izin prinsip Penggabungan Perusahaan Penanaman Modal; 40) Izin Usaha Penggabungan Perusahaan Penanaman Modal Untuk berbagai sektor Usaha; 41) Izin Pembukaan kantor Cabang; 42) izin Lokasi; 43) Perpanjangan Izin Mempekerjakan Tenaga asing (IMTA).

Sedangkan untuk pelayanan non perizinan diberikan dalam bentuk kemudahan pelayanan (seperti pelayanan perizinan dengan sistem paralel,

melakukan pelayanan ke kecamatan secara langsung dan menjadikan kecamatan sebagai pintu depan pelayanan perizinan), kemudahan fasilitas fiskal dan pemberian informasi sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Harapan masyarakat dengan adanya pendelegasian pelayanan perizinan kepada Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu (BKPMPT) proses pelayanan perizinan dan non perizinan yang menggunakan pola pelayanan satu pintu akan lebih baik dibanding sebelumnya, namun pada kenyataannya masyarakat masih mengeluh karena proses izin yang lama dan pola pelayanan belum satu pintu melainkan banyak pintu terkait dengan adanya rekomendasi dari instansi teknis yang lambat disetorkan dan bahkan diurus sendiri oleh pemohon ke SKPD terkait untuk diserahkan kepada Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu (BKPMPT).

Terlepas apakah kasus ini terjadi karena faktor internal lembaga atau faktor eksternal masyarakat, prinsip dasar yang tetap harus dijalankan Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu (BKPMPT) terkait dengan pelayanan perizinan adalah bahwa jika pelayanan perizinan yang diberikannya bagus, biayanya murah dan prosesnya cepat sesuai dengan Peraturan Bupati Nunukan Nomor 17 tahun 2015 dan Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006, tentu masyarakat akan merasa puas dan tidak akan bosan mengurus izin usahanya. Dengan pelayanan perizinan yang mudah, target-target kuantitas perizinan juga akan dapat ditingkatkan dan secara tidak langsung meningkatkan pendapatan daerah. Dengan

meningkatnya pendapatan asli daerah maka akan berpengaruh terhadap taraf hidup masyarakat.

Sebab itu, untuk menghindari kesan-kesan negatif dari masyarakat terhadap birokrasi yang dibangun pemerintah pada saat ini, mau tidak mau Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu (BKPMPT) harus dapat bekerja secara profesional. Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu harus memperbaiki sistem kerja Tim Teknis, penandatanganan beberapa izin yang masih dilakukan Bupati sepenuhnya ditandatangani oleh kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu, perbaikan alokasi anggaran serta komitmen dari SKPD teknis untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Disamping itu responsibilitas terhadap keluhan dan informasi masyarakat pengguna jasa pelayanan juga harus menjadi kajian Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu.

Dari hal tersebut diatas penulis melihat bahwa dalam mengimplementasikan kebijakan publik tentang pendelegasian wewenang bupati dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya komunikasi, ketersediaan sumber daya, dukungan dan komitmen para kelompok yang berkepentingan, sikap para pelaksana dan struktur birokrasi pelayanan.

Berangkat dari uraian permasalahan yang telah dikemukakan diatas maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian tugas akhir pada Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Nunukan (BKPMPT). Penulis menetapkan penelitian ini dengan judul *“Implementasi Peraturan Bupati Nomor 17 Tahun 2015 Tentang*

Pendelegasian Wewenang Bupati Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan di Nunukan”.

B. Perumusan Masalah

Secara umum masalah penelitian ini adalah pelayanan publik dalam hal pelayanan perizinan Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu (BKPMPT) Nunukan, pertanyaan ini akan dirinci dalam pertanyaan berikut :

1. Bagaimana Implementasi Peraturan Bupati Nomor 17 tahun 2015 Tentang Pendelegasian Wewenang Bupati Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Non Perizinan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Nunukan.
2. Faktor-Faktor apa saja yang mendukung dan menghambat implementasi peraturan bupati tersebut sehingga belum bisa memberi kepuasan kepada masyarakat.

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis Implementasi Peraturan Bupati Nomor 17 tahun 2015 Tentang Pendelegasian Wewenang Bupati Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan di Lingkungan Kabupaten Nunukan
2. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis faktor-faktor yang mendukung dan menghambat implementasi peraturan bupati tersebut sehingga belum bisa memberi kepuasan kepada masyarakat.

D. Kegunaan Penelitian

a. Kegunaan teoritis

- Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya pengembangan konsep studi kebijakan dan pelayanan publik.
- Bagi penulis, diharapkan dapat menambah wawasan yang berkaitan dengan implementasi kebijakan.

b. Kegunaan Praktis

- Hasil penelitian ini diharapkan menjadi sumbangan pemikiran bagi Pemerintah Kabupaten Nunukan terutama pada Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu dalam mengimplementasikan peraturan bupati tentang pendelegasian wewenang bupati dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan yang telah dilakukan selama ini.
- Dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan bagi peneliti lain yang berminat melakukan penelitian lanjutan sehubungan dengan implementasi peraturan bupati tentang pendelegasian wewenang bupati dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Teori dan Konsep

1. Kebijakan Publik

Kata kebijakan hampir kita dengar setiap hari yang digunakan untuk mengacu pada seperangkat kegiatan atau keputusan yang sangat beragam. Menurut Eulau dan Prewitt (1991) kebijakan adalah “keputusan tetap yang dicirikan oleh konsistensi dan pengulangan (*repetitiveness*) tingkah laku dari mereka yang membuat dan mereka yang mematuhi peraturan tersebut”. Defenisi ini menimbulkan beberapa pertanyaan atau masalah bagi kita untuk menilai berapa lama sebuah keputusan dapat bertahan atau hal apakah yang membentuk konsistensi dan pengulangan tingkah laku yang dimaksud serta siapa sebenarnya yang menentukan jumlah pembuat kebijakan dan pematuh kebijakan tersebut.

Menurut *Friedrich dalam Abdul Wahab (1997:3)* “kebijakan atau kebijaksanaan adalah suatu tindakan yang mengarah pada tujuan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok, atau pemerintah dalam lingkungan tertentu sehubungan dengan adanya hambatan-hambatan tertentu seraya mencari peluang untuk mencapai tujuan atau mewujudkan sasaran yang diinginkan”. Selanjutnya kebijakan menurut *Anderson dalam Islami (2002:17)* menyatakan “kebijakan adalah serangkaian tindakan yang mempunyai tujuan tertentu dan dilaksanakan oleh seseorang atau kelompok guna memecahkan masalah tertentu”.

Oleh Woll (1996) diungkapkan bahwa “Kebijakan publik adalah sejumlah aktifitas pemerintah untuk memecahkan masalah dimasyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui berbagai lembaga yang mempengaruhi kehidupan masyarakat”. Lebih lanjut Woll menjelaskan bahwa dalam pelaksanaan kebijakan publik terdapat tiga tingkat pengaruh sebagai implikasi dari tindakan pemerintah tersebut yaitu:

- a. Adanya kebijakan atau keputusan yang dibuat oleh politisi, pegawai pemerintah atau yang lainnya dengan tujuan menggunakan kekuatan publik untuk mempengaruhi kehidupan masyarakat.
- b. Adanya output kebijakan yang menuntut pemerintah untuk melakukan pengaturan, penganggaran, pembentukan personil dan membuat regulasi dalam bentuk program yang akan mempengaruhi kehidupan masyarakat.
- c. Adanya dampak kebijakan yang merupakan efek pilihan kebijakan yang mempengaruhi kehidupan masyarakat.

Sedangkan Anderson (1979 : 67) memberi pengertian dengan membagi kebijakan publik dalam beberapa komponen yang meliputi :

- a. Kebijakan yang dikembangkan oleh pejabat ataupun badan pemerintah;
- b. Tuntutan Kebijakan (*policy demand*) yaitu tuntutan yang diajukan para pejabat publik oleh aktor-aktor atau pelaku lain seperti : penduduk, organisasi maupun pemerintah yang melakukan sesuatu yang mengacu pada masalah publik yang muncul;
- c. Keputusan kebijakan (*policy decision*) yaitu keputusan yang dibuat oleh pejabat publik yang memiliki kewenangan untuk mengatur dan memberikan isi pada tindakan kebijakan publik;
- d. Pernyataan kebijakan publik (*policy steatment*) adalah pernyataan atau artikulasi kebijakan publik secara resmi, hasil kebijakan (*policy output*) yaitu manifestasi hasil kebijakan publik yang nampak secara nyata;
- e. Dampak kebijakan publik (*policy outcome*) adalah konsekuensi yang timbul di masyarakat, baik yang disengaja maupun yang tidak sebagai akibat dari tindakan yang dilakukan oleh pemerintah.

Kebijakan publik sebagaimana dikemukakan diatas tidak lahir begitu saja melainkan melalui proses tertentu. Michael Howlet dan

M.Ramesh sebagaimana dikutip Subarsono (2009:13) mengungkapkan bahwa proses kebijakan publik terdiri dari lima tahapan yaitu :

- a. Penyusunan agenda (*Agenda setting*), yakni suatu proses agar suatu masalah bisa mendapat perhatian dari pemerintah
- b. Formulasi kebijakan (*policy formulation*), yakni proses perumusan pilihan-pilihan oleh pemerintah
- c. Pembuat kebijakan (*decision making*), yakni proses ketika pemerintah memilih untuk melakukan sesuatu atau tidak melakukan tindakan
- d. Implementasi kebijakan (*policy implementation*), yaitu proses untuk melaksanakan kebijakan supaya mencapai hasil
- e. Evaluasi kebijakan (*policy evaluation*), yakni proses untuk memonitor dan menilai hasil-hasil kinerja kebijakan

Tahapan proses kebijakan yang diungkapkan oleh Michael Howlet dan M.Ramesh diatas cukup panjang untuk mengimplementasikan sebuah kebijakan dan memang untuk menetapkan suatu kebijakan harus mendapatkan masalah dulu dalam masyarakat, memformulasikan kebijakan-kebijakan serta memilih alternatif kebijakan yang paling sesuai untuk mengatasi masalah dalam masyarakat; baru pelaksanaan kebijakan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Kemudian tahap yang terakhir adalah mengevaluasi pelaksanaan kebijakan yaitu menilai hasil pelaksanaan kebijakan apakah masalah sudah dapat diatasi ataukah diperlukan formulasi kebijakan baru.

Pendapat lain dikemukakan James Anderson dalam Subarsono (2009:12) proses kebijakan publik sebagai berikut :

- a. Formulasi masalah (*problem formulation*); apa masalahnya ?apa yang membuat hal tersebut menjadi masalah kebijakan ? Bagaimana masalah tersebut dapat masuk ke dalam agenda pemerintah ?
- b. Formulasi kebijakan (*formulation*); bagaimana mengembangkan pilihan-pilihan atau alternatif-alternatif untuk memecahkan

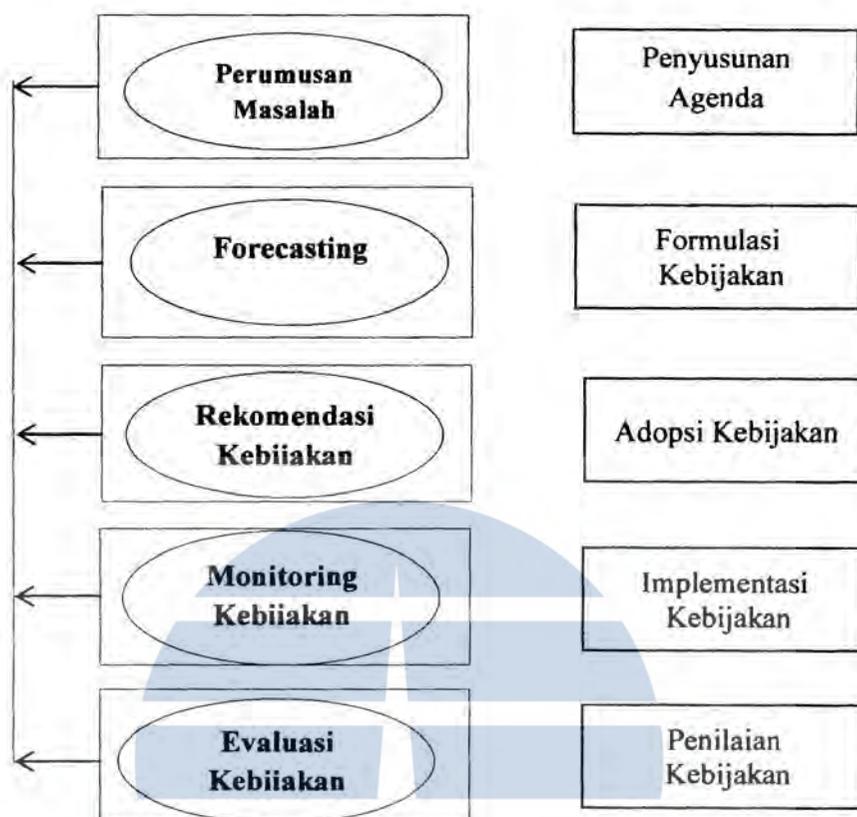
masalah tersebut ? Siapa saja yang berpartisipasi dalam formulasi kebijakan ?

- c. Penentuan kebijakan (*adoption*); bagaimana alternatif ditetapkan? Persyaratan atau kriteria seperti apa yang harus dipenuhi ? Siapa yang akan melaksanakan kebijakan ? Apa isi kebijakan yang telah ditetapkan ?
- d. Implementasi (*implementation*); siapa yang terlibat dalam implementasi kebijakan ? Apa yang mereka kerjakan ? Apa dampak dari isi kebijakan ?
- e. Evaluasi (*evaluation*); bagaimana tingkat keberhasilan atau dampak kebijakan diukur ? Siapa yang mengevaluasi kebijakan ? Apa konsekuensi dari adanya evaluasi kebijakan ? Adakah tuntutan untuk melakukan perubahan atau pembatalan ?

Pendapat James Anderson sejalan dengan pendapat Michael Howlet dan M.Ramesh yang mengemukakan bahwa proses kebijakan publik harus melalui 5 (lima) tahapan mulai dari formulasi masalah sampai dengan evaluasi terhadap pelaksanaan kebijakan publik akan tetapi James Anderson lebih mempertegas lagi dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan di setiap tahapan proses kebijakan publik.

Tahapan proses kebijakan publik memiliki hubungan kedekatan dengan tahapan-tahapan analisis kebijakan seperti yang diuraikan oleh William Dunn dalam Indiahona (2009:20) sebagaimana terlihat dalam gambar berikut :

Gambar 2.1 Proses Kebijakan Publik – William Dunn

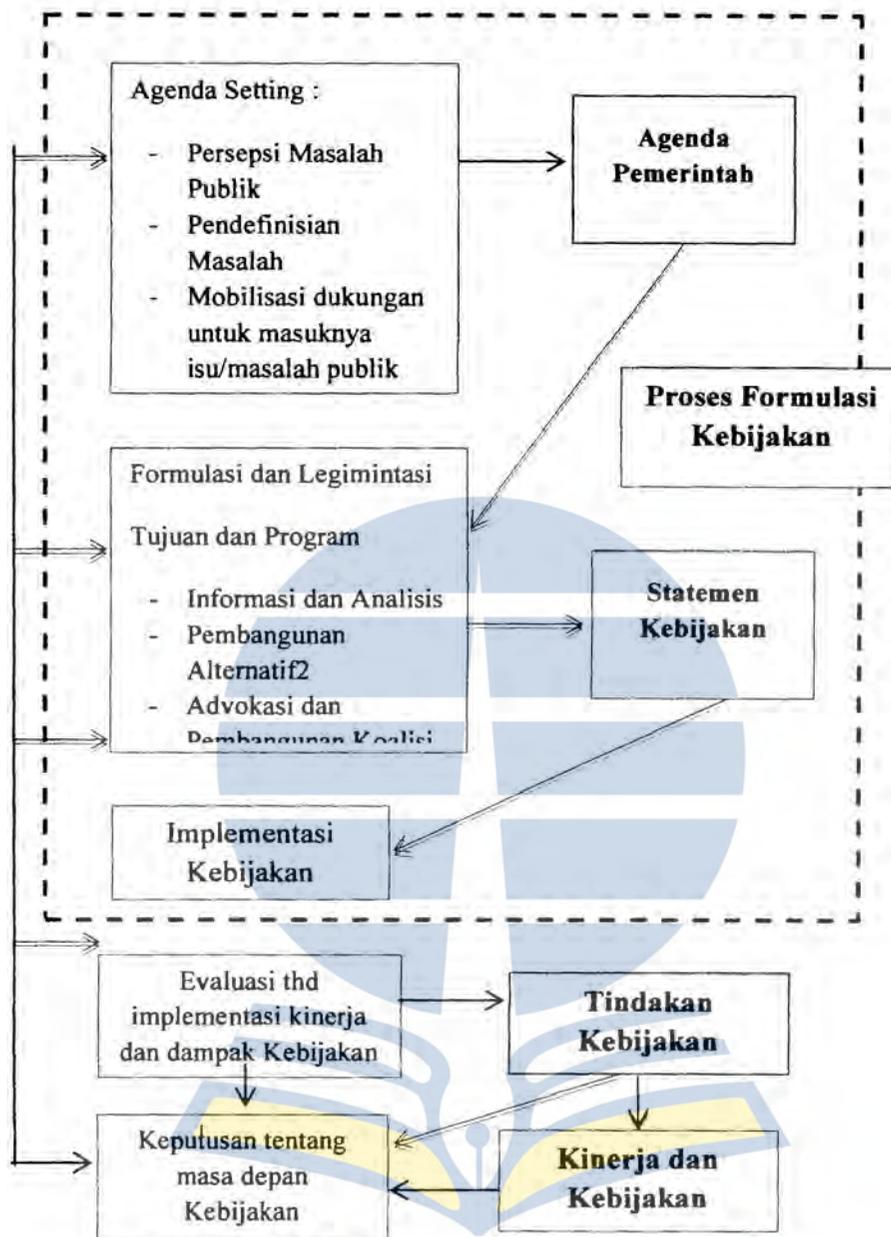


Sumber : William Dunn, Indonesia Edition (2000:25)

Proses kebijakan publik dari gambar tersebut diatas menurut pendapat William Dunn pada dasarnya sama dengan pendapat yang dikemukakan oleh James Anderson, Howlet dan M. Ramesh yang menyebutkan bahwa kebijakan publik memiliki dimensi yang sangat luas mulai dari identifikasi masalah, publik, desain program atau kebijakan, implementasi, monitoring hingga evaluasi kebijakan.

Pendapat lain dikemukakan oleh Ripley dan David Easton yang menyatakan bahwa proses kebijakan publik lahir dari siklus pendek dan siklus panjang, seperti yang tertera dalam gambar berikut :

Gambar 2.2 Proses Kebijakan Publik – Ripley Easton



Sumber : Ripley dalam Indiahono (2009:22)

Proses kebijakan publik menurut Ripley dan David Easton dalam gambar tersebut diatas menyatakan ada 2 dua (proses) kebijakan yang lahir dari siklus pendek dan siklus panjang. Siklus pendek meliputi : penyusunan agenda pemerintah, agenda pemerintah, formulasi dan legitimasi kebijakan, kebijakan; sedangkan siklus panjang meliputi :

penyusunan agenda pemerintah, formulasi dan legitimasi kebijakan, kebijakan, implementasi kebijakan, tindakan kebijakan, kinerja dan dampak kebijakan, evaluasi terhadap implementasi kinerja dan dampak kebijakan, keputusan tentang masa depan kebijakan (keputusan baru).

Berdasarkan uraian diatas, maka dalam rangka pelaksanaan otonomi daerah yang seluas-luasnya sangat diperlukan suatu penyesuaian kebijakan penataan organisasi di lingkungan Pemerintah Kabupaten Nunukan dalam penyelenggaraan pemerintah dengan melihat kecenderungan motivasi yang ada di daerahnya. Dengan demikian diharapkan penataan organisasi akan meningkat, berkembang dan bisa mencapai sasaran yang diharapkan.

2. Implementasi Kebijakan

Jika sebuah kebijakan telah dibuat oleh pemerintah maka untuk mengetahui apakah kebijakan itu bisa berjalan sesuai yang diharapkan pemerintah; dan juga apakah kebijakan tersebut sudah sesuai dengan keinginan masyarakat. Semua hal tersebut dapat diketahui melalui tahap implementasi kebijakan publik. Tanpa adanya tahap implementasi kebijakan, program-program kebijakan yang telah disusun hanya akan menjadi catatan-catatan resmi di meja para pejabat kebijakan. Dengan demikian implentasi kebijakan berusaha menimbulkan hasil (*outcome*) yang dapat dinikmati oleh kelompok sasaran .

Implementasi akan mengalami kegagalan bilamana suatu kebijakan dapat dilaksanakan sesuai dengan rencana umum namun mengingat kondisi eksternal ternyata tidak menguntungkan (penggantian kekuasaan , bencana alam dan sebagainya). Kebijaksanaan tersebut tidak berhasil dalam mewujudkan

dampak atau hasil akhir yang dikehendaki , biasanya kebijakan yang memiliki resiko untuk gagal disebabkan oleh pelaksanaan yang jelek (*bad execution*), kebijakan sendiri memang jelek (*bad policy*) ataukah kebijakannya itu memang bernasib jelek (*bad luck*).

Terkait dengan kegagalan implementasi kebijakan, Wibawah (1994) menjelaskan suatu implementasi kebijakan akan ditolak oleh kelompok sasaran atau tidak diterima dapat disebabkan oleh berbagai alasan seperti :

1. Kelompok sasaran tidak membutuhkan atau tidak memperoleh manfaat dari kebijakan tersebut karena isi kebijakan tidak menyentuh kepentingan mereka
2. Kelompok sasaran tidak merasa membutuhkan
3. Kelompok sasaran tidak menyukai birokrasi dan pelaksanaannya

Pelaksanaan kebijakan publik dalam masyarakat akan memberikan dampak baik dampak bersifat positif (*intended*) yang mana hal ini diharapkan oleh pembuat kebijakan maupun dampak negatif (*unintended*) . Baik dampak negatif maupun dampak positif sangat dipengaruhi oleh lingkungan (*environment*) dan akan menjadi umpan balik yang akan dimanfaatkan oleh

Implementasi kebijakan menurut Grindle (1980:7) merupakan proses umum tindakan politik dan administratif yang dapat diteliti pada tingkat program tertentu. Lebih lanjut Grindle dalam Nugroho (2006) menyebutkan bahwa implementasi dipengaruhi oleh isi kebijakan (*content of policy*) dan lingkungan kebijakan (*Content of implementation*). Isi kebijakan mencakup :

- 1) kepentingan yang terpengaruhi oleh kebijakan;
- 2) jenis manfaat yang dihasilkan;
- 3) derajat perubahan yang diinginkan;
- 4) kedudukan pembuat kebijakan;
- 5) pelaksana program;
- 6) sumber daya yang dikerahkan.

Sedangkan lingkungan kebijakan mencakup :

- 1) kekuasaan, kepentingan dan strategi aktor yang terlibat;
- 2) karakteristik lembaga dan penguasa;
- 3) kepatuhan dan responsivitas kelompok sasaran.

Lebih lanjut Implementasi kebijakan Gerindle menyebutkan ada 2 variabel yang mempengaruhi implementasi kebijakan publik yaitu :

a. Proses pencapaian hasil akhir (*outcomes*), yaitu tercapai atau tidaknya tujuan yang ingin diraih, dimana pengukuran keberhasilan implementasi kebijakan tersebut dilihat dari 2 hal yaitu :

- 1) Prosesnya dengan mempertanyakan apakah pelaksanaan kebijakan sesuai dengan tujuan (*design*) dengan merujuk pada aksi kebijakannya
- 2) Tujuan kebijakan tercapai atau tidak dengan indikator 2 faktor yaitu dampak atau efeknya pada masyarakat secara individu dan kelompok dan tingkat perubahan yang terjadi serta penerimaan kelompok sasaran dan perubahan yang terjadi

b. Tingkat implementability kebijakan itu sendiri yang terdiri atas:

- 1) Isi kebijakan (*Content of Policy*) yang mencakup
 - a) *Interest Affected* (Kepentingan-kepentingan yang mempengaruhi)

Interest Affected berkaitan dengan berbagai kepentingan yang mempengaruhi suatu implementasi kebijakan. Indikator ini berargumen bahwa suatu kebijakan dalam pelaksanaannya pasti melibatkan banyak kepentingan dan sejauhmana kepentingan-kepentingan tersebut membawa pengaruh terhadap implementasinya

b) *Type of Benefits* (tipe manfaat)

Pada point ini content of policy berupaya untuk menunjukkan atau menjelaskan bahwa dalam suatu kebijakan harus terdapat beberapa jenis manfaat yang menunjukkan dampak positif yang dihasilkan oleh pengimplementasian kebijakan yang hendak dilaksanakan

c) *Extent of Change Envision* (Derajat Perubahan yang Ingin Dicapai)

Setiap kebijakan memiliki target yang ingin dicapai, sejauh mana perubahan yang diinginkan dari sebuah kebijakan harus memiliki skala yang jelas.

d) *Site of Decision Making* (Letak Pengambilan Keputusan)

Pengambilan keputusan dalam suatu kebijakan memegang peranan penting dalam pelaksanaan suatu kebijakan, jadi harus dijelaskan dimana letak pengambilan keputusan dari suatu kebijakan yang akan diimplementasikan.

e) *Program Implementator*

Program harus didukung dengan pelaksana kebijakan yang kompeten dan kredibel demi keberhasilan suatu kebijakan. Ini harus terpapar dengan baik apakah sebuah kebijakan telah menyebutkan implementatornya dengan rinci

f) *Resource Committed* (Sumber daya yang digunakan)

Pelaksanaan kebijakan harus didukung oleh sumber daya yang mendukung agar pelaksanaannya berjalan dengan baik

2) Lingkungan Implementasi (*Context of Implementation*) mencakup :

a) *Power, Interest and Strategy of Actor Involved* (kekuasaan, kepentingan dan strategi dari aktor yang terlibat)

Kekuatan atau kekuasaan kepentingan serta strategi yang digunakan oleh para aktor yang terlibat perlu dipertimbangkan untuk memperlancar jalannya pelaksanaan suatu implementasi kebijakan

b) *Institution and Regime Characteristic* (Karakteristik lembaga dan rezim yang sedang berkuasa)

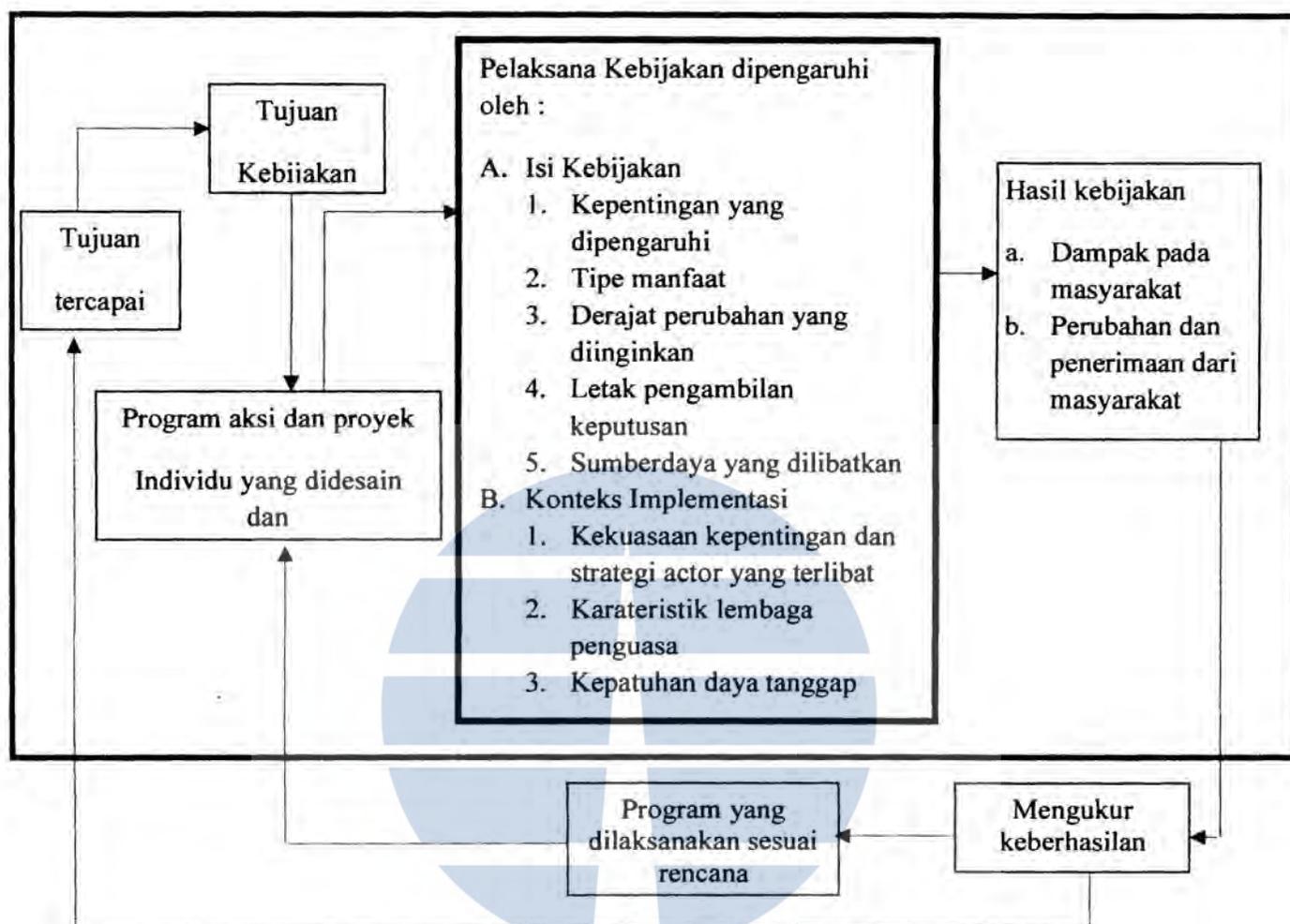
Lingkungan dimana suatu kebijakan dilaksanakan berpengaruh terhadap keberhasilannya karena Karakteristik lembaga dan rezim yang berkuasa ikut berpengaruh.

c) *Compliance dan Responsiveness* (Tingkat Kepatuhan dan Adanya Respon dari Pelaksana)

Sejauh mana kepatuhan dan respon dari pelaksana dalam menanggapi suatu kebijakan

Pendapat Merilee S.Grindle dalam uraian tersebut diatas dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 2.3 Model Implementasi Kebijakan Grindle



Sumber : Agustino (2006:167)

Pendapat Merilee S. Grindle tersebut di atas tentang implementasi kebijakan melihat variabel kebijakan dipengaruhi oleh 2 (dua) faktor yaitu proses pencapaian hasil akhir dan tingkat implementability yang mana teori ini menitik beratkan dampak kebijakan pada masyarakat serta perubahan dan penerimaan dari masyarakat sehingga keberhasilan kebijakan dapat diukur.

Menurut Van Meter dan Van Horn (1975) implementasi adalah tindakan yang dilakukan baik oleh individu, pejabat atau kelompok pemerintah maupun swasta yang diarahkan untuk tercapainya tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan. Lebih lanjut Van Meter dan Van Horn menyebutkan ada

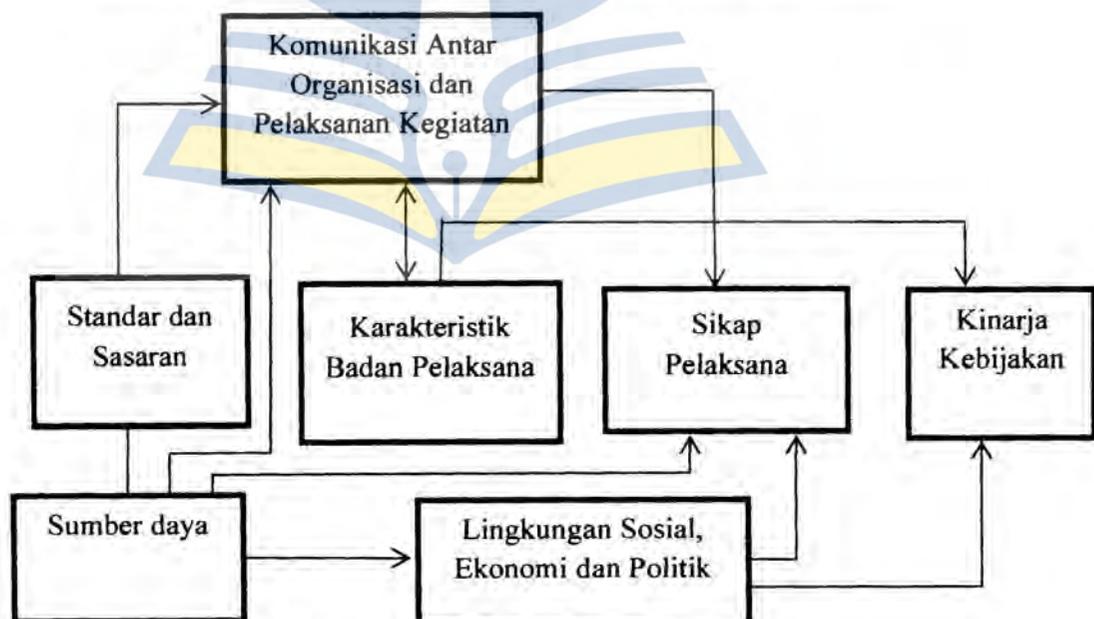
enam variabel yang mempengaruhi kinerja implementasi yaitu : 1) standar dan sasaran kebijakan; 2) sumber daya; 3) komunikasi antar organisasi dan penguatan aktifitas; 4) karakteristik agen pelaksana; 5) disposisi implementor; 6) kondisi sosial, ekonomi dan politik. Dari enam variabel yang berpengaruh ini akan dijelaskan lebih rinci sebagai berikut :

1. Standar dan sasaran kebijakan; setiap kebijakan publik haruslah mempunyai standar sasaran jelas dan terukur dengan demikian tujuannya dapat terwujudkan. Bilamana standar dan sasaran kebijakan tidak jelas akan menimbulkan multi interpretasi yang berdampak munculnya kesalahpahaman dan konflik diantara para agen implementasi.
2. Sumber daya; suatu implementasi perlu sumber daya meliputi sumber daya manusia (*human resources*) , sumber daya materi (*material resources*) dan sumber daya metoda (*method resources*). Sumber daya manusia merupakan subyek implementasi kebijakan sekaligus sebagai obyek kebijakan publik sehingga perlu perhatian khusus.
3. Hubungan antar organisasi; program implementasi kebijakan perlu hubungan yang baik antar instansi terkait berupa dukungan komunikasi dan koordinasi untuk keberhasilan suatu program kebijakan agar dapat direalisasikan untuk tercapainya tujuan dan sasaran.
4. Karakteristik para pelaksana; agar implementasi mencapai keberhasilan yang maksimal perlu diketahui karakteristik agen pelaksana yang mencakup struktur birokrasi, norma-norma dan polahubungan yang terjadi dalam birokrasi karena hal ini akan mempengaruhi implementasi kebijakan yang telah ditentukan.

5. Disposisi implementor; sikap atau disposisi implementor dibedakan menjadi tiga yaitu : 1) respon terhadap kebijakan yang terkait dengan kemauan implementor dalam melaksanakan kebijakan publik; 2) kondisi pemahaman terhadap kebijakan yang telah ditetapkan; 3) intens disposisi berupa preferensi nilai yang dimiliki.
6. Kondisi lingkungan sosial, politik dan ekonomi; mencakup sumber daya lingkungan yang dapat mendukung keberhasilan implementasi kebijakan, sejauhmana kelompok-kelompok kepentingan memberikan dukungan bagi implementasi kebijakan, karakteristik partisipan (mendukung atau menolak), bagaimana opini publik dan apakah elite politik mendukung implementasi kebijakan.

Pendapat Van Meter dan Van Horn tersebut diatas dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar 2.4 Implementasi Kebijakan Van Meter dan Van Horn



Sumber : Van Meter and Horn, dalam indiahono (2009 : 40)

Teori implementasi menurut Van Meter dan Van Horn menjelaskan 6 (enam) variabel yang mempengaruhi implementasi yaitu : standar dan sasaran kebijakan, sumber daya, komunikasi antar organisasi dan penguatan aktifitas, karakteristik agen pelaksana dan disposisi implementor serta variabel kondisi sosial, ekonomi dan politik . Beda dengan teori dari Grindle karena Van Meter dan Van Horn juga melihat bahwa kondisi sosial, politik dan ekonomi turut mempengaruhi implementasi kebijakan.

Implementasi kebijakan menurut George C. Edwards III dalam Indiahono (2009 : 31) oleh 4 (empat) hal yaitu komunikasi (*communications*), sumber daya (*resources*), sikap (*dispositions atau attitudes*) dan struktur birokrasi (*bureaucratic structure*). Faktor-faktor yang berpengaruh tersebut dijelaskan sebagai berikut :

a. Komunikasi

Implementasi akan berjalan efektif bilamana ukuran-ukuran dan tujuan kebijakan dipahami oleh implementor. Kejelasan tujuan dan ukuran kebijakan perlu dikomunikasikan secara tepat diantara para pelaksana sehingga dapat mengetahui dengan tepat ukuran dan tujuan kebijakan. Apa yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus ditransmisikan kepada kelompok sasaran sehingga akan mengurangi distorsi implementasi. Bilamana tujuan dan sasaran suatu kebijakan tidak jelas atau bahkan tidak diketahui sama sekali oleh kelompok sasaran maka kemungkinan akan terjadi resistensi dari kelompok sasaran dan kekeliruan dalam mengaplikasikan program dan kebijakan dalam ranah yang sesungguhnya.

b. Sumber Daya

Bilamana isi kebijakan sudah dikomunikasikan dengan jelas dan konsisten, namun bila implementor kekurangan sumber daya untuk melaksanakan maka implementasi tidak akan berjalan efektif. Implementasi kebijakan harus didukung oleh sumber daya yang memadai, baik sumber daya manusia maupun sumber daya finansial. Sumber daya manusia adalah kecukupan baik kualitas maupun kuantitas implementor yang dapat melingkupi seluruh kelompok sasaran. Sumber daya finansial adalah kecukupan modal investasi atas sebuah program/kebijakan. Keduanya harus diperhatikan dalam implementasi program/kebijakan pemerintah, sebab tanpa kehandalan implementor kebijakan menjadi kurang enerjik, berjalan lambat dan seadanya. Sedangkan sumber daya finansial menjamin keberlangsungan program/kebijakan, tanpa dukungan sumberdaya kebijakan hanya tinggal di kertas menjadi dokumen saja.

c. Disposisi atau Sikap

Disposisi merupakan watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor kebijakan/program. Karakter yang penting dimiliki oleh implementor adalah kejujuran, komitmen dan demokratis. Implementor yang memiliki komitmen tinggi dan jujur akan senantiasa bertahan diantara hambatan yang ditemui dalam program/kebijakan. Kejujuran mengarahkan implementor untuk tetap berada dalam garis program yang telah digariskan dalam guideline program. Sikap yang demokratis akan meningkatkan kesan baik implementor dan kebijakan dihadapan anggota kelompok sasaran. Dukungan dari para pejabat pelaksana sangat dibutuhkan dalam

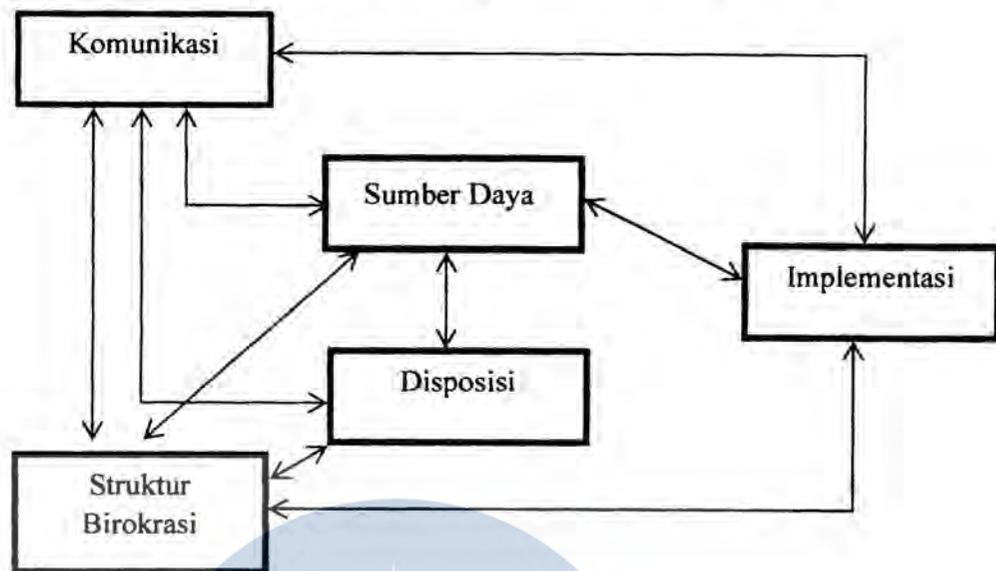
mencapai sasaran bila pelaksana memiliki disposisi yang baik maka dia dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan dan jika sebaliknya maka proses implementasi kebijakan juga menjadi tidak efektif.

d. Struktur birokrasi

Struktur birokrasi menjadi penting dalam implementasi kebijakan. Aspek struktur birokrasi ini mencakup dua hal penting pertama adalah mekanisme dan struktur pelaksana sendiri. Mekanisme implementasi program biasanya sudah ditetapkan melalui *standar operating procedur* (SOP) yang dicantumkan dalam guideline program/kebijakan. SOP yang baik mencantumkan kerangka kerja yang jelas, sistematis, tidak berbelit dan mudah dipahami oleh siapapun karena akan menjadi acuan dalam bekerjanya implementor.. Struktur organisasi pelaksana harus dapat menjamin adanya pengambilan keputusan atas kejadian luar biasa dalam program secara cepat. Dan hal ini hanya dapat lahir jika struktur didesain secara ringkas dan fleksibel menghindari virus weberian yang kaku, terlalu hirarkhis dan birokratis.

Model implementasi menurut George. C. Edward III dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 2.5 Model Implementasi Edward III



Sumber: Edward III, dalam indiahono (2009:33)

Teori Edward tersebut diatas lebih menekankan pada situasi dan kondisi pihak-pihak yang terlibat dalam implementasi kebijakan dimana kondisi sosial, ekonomi dan politik masyarakat diabaikan dan dianggap tidak mempengaruhi implementasi.

Model implementasi berikutnya adalah model Daniel A. Mazmanian dan Paul A. Sabatier dalam Subarsono (2005 : 94) yang mengatakan bahwa ada tiga variabel yang mempengaruhi implementasi yaitu :

a. Karakteristik dari masalah (*tractability of the problems*), karakteristik masalah yaitu :

- 1) Tingkat kesulitan dari masalah. Ada masalah sosial yang mudah dipecahkan dan sulit dipecahkan. Oleh karena itu, sifat masalah mempengaruhi mudah tidaknya suatu program diimplementasikan. Komunikasi antar organisasi dan kegiatan pelaksanaan. Ukuran dan

tujuan kebijakan Sumber-sumber kebijakan ciri badan pelaksanaan sikap para pelaksana Prestasi kerja Lingkungan Ekonomi, sosial dan politik.

- 2) Tingkat kemajemukan kelompok sasaran Program relatif mudah diimplementasikan jika kelompok sasaran homogeny. Apabila heterogen, maka implementasi program akan sulit, karena tingkat pemahaman kelompok sasaran berbeda.
- 3) Proporsi kelompok sasaran terhadap total populasi. Sebuah program sulit diimplementasikan apabila sasarannya semua populasi, dan sebuah program lebih mudah diimplementasikan apabila kelompok sasarannya tidak terlalu besar.
- 4) Cakupan perubahan perilaku yang diharapkan. Program yang bertujuan memberikan pengetahuan atau bersifat kognitif lebih mudah diimplementasikan daripada program yang bertujuan mengubah sifat dan perilaku masyarakat.

b. Karakteristik kebijakan / undang-undang (ability of statute to structure implementation)

- 1) Kejelasan isi kebijakan. Semakin jelas dan rinci isi sebuah kebijakan akan mudah diimplementasikan, karena implementor sudah memahami dan menterjemahkan dalam tindakan nyata. Sebaliknya, ketidakjelasan isi kebijakan merupakan potensi lahirnya distorsi dalam implementasi kebijakan.
- 2) Seberapa jauh kebijakan tersebut memiliki dukungan teoritis. Kebijakan yang memiliki dasar teoritis memiliki sifat yang lebih

mantap karena sudah teruji, walaupun beberapa lingkungan sosial tertentu perlu ada modifikasi.

- 3) Alokasi sumberdaya financial terhadap kebijakan. Setiap program memerlukan dukungan staf untuk melakukan pekerjaan administrasi dan teknis, serta memonitor program, yang semuanya memerlukan biaya.
 - 4) Seberapa besar adanya keterpautan dan dukungan antar berbagai institusi pelaksana. Kegagalan program sering disebabkan kurangnya koordinasi vertikal dan horizontal antar instansi yang terlibat dalam implementasi program.
 - 5) Kejelasan dan konsistensi aturan yang ada pada badan pelaksana.
 - 6) Tingkat komitmen aparat terhadap tujuan kebijakan.
 - 7) Seberapa luas akses kelompok-kelompok luar untuk berpartisipasi dalam implementasi kebijakan. Program yang memberikan peluang luas bagi masyarakat untuk terlibat, relatif mendapat dukungan daripada program yang tidak melibatkan masyarakat.
- c. Variabel lingkungan (*nonstatutory variabels affecting implementations*)
- 1) Kondisi sosial ekonomi masyarakat dan tingkat kemajuan teknologi. Masyarakat yang sudah terbuka dan terdidik relatif lebih mudah menerima program pembaruan dibanding dengan masyarakat yang masih tertutup dan tradisional. Kemajuan teknologi juga membantu dalam proses keberhasilan implementasi program.
 - 2) Dukungan politik terhadap suatu kebijakan. Kebijakan yang memberikan insentif biasanya mudah mendapatkan dukungan public.

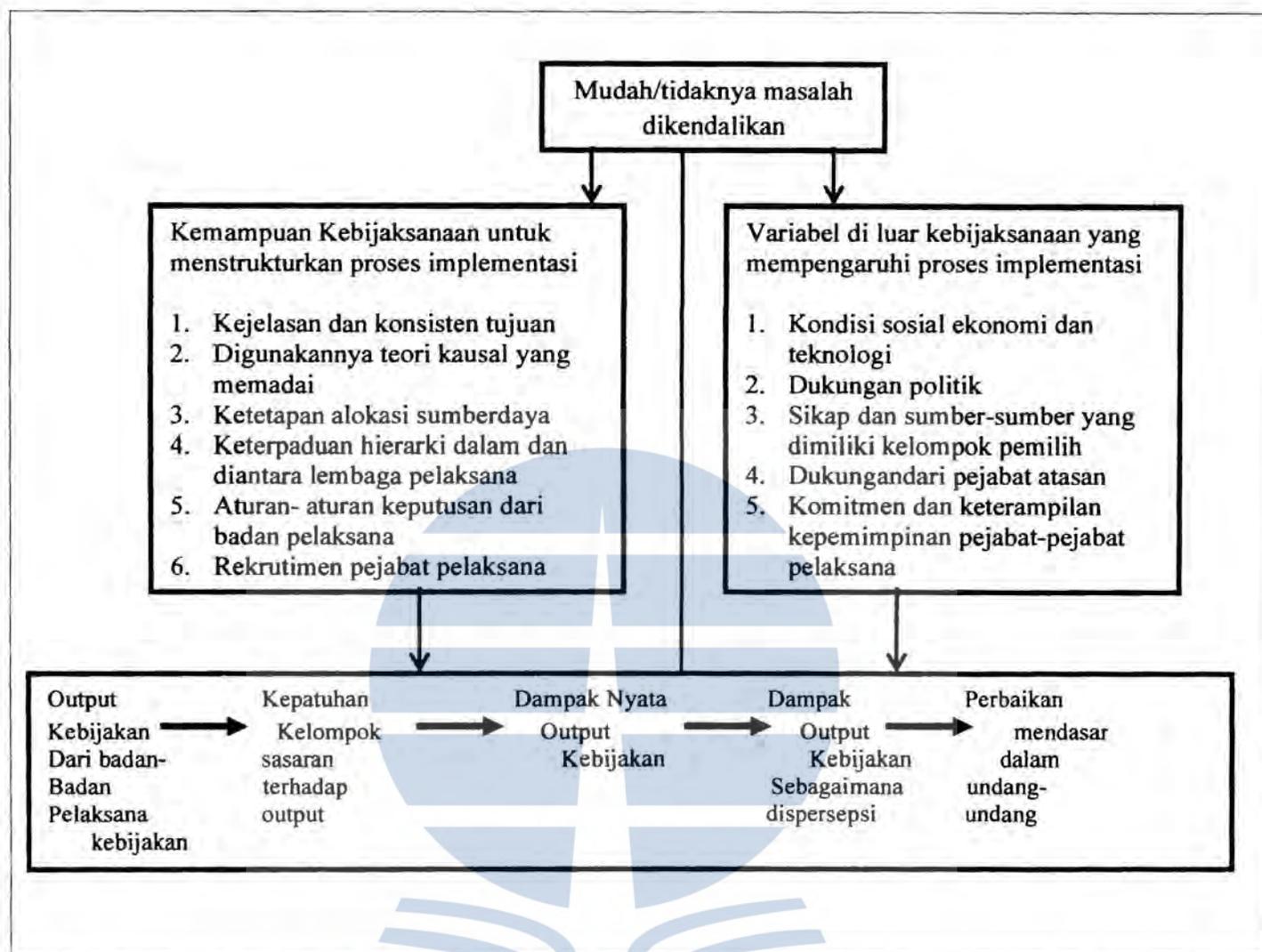
Sebaliknya, kebijakan yang bersifat dis-insentif kurang mendapat dukungan politik.

- 3) Sikap kelompok pemilih (constituency groups). Kelompok pemilih dapat mempengaruhi implementasi kebijakan melalui berbagai cara :
 - (a) dapat melakukan intervensi terhadap keputusan yang dibuat badan pelaksana melalui berbagai komentar dengan maksud mengubah keputusan;
 - (b) kelompok pemilih dapat memiliki kemampuan untuk mempengaruhi badan pelaksana secara tidak langsung melalui kritik yang dipublikasikan terhadap kinerja badan pelaksana, dan membuat pernyataan yang ditujukan kepada badan legislatif.
- 4) Tingkat komitmen dan keterampilan dari aparat dan implementor. Aparat pelaksana harus memiliki keterampilan dalam membuat prioritas tujuan dan merealisasi prioritas tersebut.

Berbeda dengan Edward, Sabatier menjelaskan bahwa ada tiga variabel yang mempengaruhi implementasi kebijakan yaitu karakteristik masalah, karakteristik kebijakan dan variabel lingkungan. Teori ini menekankan terhadap akar munculnya masalah baik segisosal, populasi kelompok sasaran serta karakteristik kebijakan.

Model implementasi kebijakan Mazmanian dan Sabatier dapat digambarkan seperti berikut :

Gambar : 2.6 Model Implementasi Kebijakan Mazmanian dan Sebatier



Sumber : Subarsono (2005 : 95)

Dari berbagai teori yang dikemukakan tersebut telah memberikan kita gambaran khususnya dikalangan para implementor dalam rangka mengimplementasikan suatu kebijakan berusaha semaksimal mungkin untuk mencapai suatu keberhasilan dan meminimalkan munculnya kegagalan dari implementasi. Namun demikian dari sudut pandang efektifitas implementasi masing-masing teori tersebut memiliki keunggulan dan kelemahan olehnya itu

masing-masing teori dalam penerapannya harus disesuaikan dengan situasi dan kondisi permasalahan yang dihadapi dalam mengimplementasikan kebijakan.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan model George Edward III, dimana implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel yaitu : (1) Komunikasi, (2) Sumber daya (3) Disposisi (Sikap) dan (4) Struktur birokrasi. Penulis menggunakan teori ini dalam melakukan analisa dengan pertimbangan bahwa 4 (empat) variabel yang mempengaruhi implementasi merupakan hal yang bersentuhan langsung dengan implementasi kebijakan pendelegasian wewenang bupati dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan.

Berbeda dengan teori yang lain seperti teori Van Meter Van Horn yang mengemukakan 6 (enam variabel yang mempengaruhi implementasi salah satunya adalah kondisi sosial, ekonomi dan politik. Penulis mencermati bahwa kondisi sosial, ekonomi dan politik tidak bersentuhan langsung dengan proses pelayanan dalam implementasi kebijakan sehingga penulis menjatuhkan pilihan pada teori Edward III.

3. Pelayanan publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik terdiri dari dua kata yaitu kata pelayanan dan kata publik. Pelayanan yang sering juga disebut jasa, merupakan produk dari sebuah organisasi yang bersifat abstrak. Dengan demikian dalam konteks ini pelayanan berbeda dengan barang. Sebagaimana dijelaskan Lukman (2000: 11) bahwa pelayanan adalah kegiatan-kegiatan tidak jelas namun

menyediakan kepuasan konsumen dan atau pemakai industri serta tidak terikat pada penjualan suatu produk atau pelayanan lainnya. Lebih lanjut dijelaskannya bahwa, pelayanan adalah suatu urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi dengan orang-orang atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan konsumen.

Vincent Gasperz (1007:241) menyatakan, bahwa untuk dapat mengenali sifat abstrak pelayanan, dapat dilihat dari ciri-ciri pelayanan atau jasa yang membedakannya dengan barang. Ciri-ciri tersebut antara lain :

- 1) pelayanan merupakan out put tidak berbentuk (*intangible out put*);
- 2) pelayanan merupakan out put variabel, tidak standar;
- 3) pelayanan tidak dapat disimpan dalam inventaris (*inventory*), tetapi dapat dikonsumsi dalam produksi;
- 4) terdapat hubungan langsung dengan pelanggan melalui proses pelayanan;
- 5) pelanggan berpartisipasi dalam proses membuat pelayanan;
- 6) keterampilan personil diserahkan atau diberikan secara langsung kepada pelanggan;
- 7) pelayanan tidak dapat diproduksi secara massal;
- 8) membutuhkan pertimbangan pribadi yang tinggi dari individu yang memberikan pelayanan;
- 9) perusahaan jasa pada umumnya bersifat padat karya;
- 10) fasilitas pelayanan pada umumnya berada didekat lokasi pelanggan;
- 11) pengukuran efektifitas pelayanan bersifat subyektif;
- 12) pengendalian kualitas terutama dibatasi pada pengendalian proses;
- 13) Option penetapan harga lebih rumit.

Berdasarkan uraian diatas, dapat dipahami bahwa pelayanan merupakan pemberian layanan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh orang yang dilayani. Disamping itu pelayanan yang diberikan hanya dapat diukur sesuai dengan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh orang yang dilayani. Dari sini dipahami, bahwa pemberian pelayanan harus dilakukan dengan terampil. Pelayanan juga dalam konteks penjelasan Gasperz dituntut

untuk menjadi seorang yang profesional dalam memberikan pelayanan dan memiliki kemampuan serta pengetahuan tentang bidang tugas pelayanan yang sedang diperankan.

Untuk mempertanyakan kepuasan masyarakat terhadap apa yang diberikan oleh pelayan dalam hal ini pemerintah dengan apa yang mereka inginkan, publik berharap apa dan yang diterima bagaimana, dengan demikian dilakukan penilaian tentang sama tidaknya antara harapan dengan kenyataan. Bilamana antara harapan dengan kenyataan tidak sama maka pemerintah diharapkan dapat memperbaiki keadaan agar lebih teliti untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, sedangkan apabila terpenuhi dilanjutkan dengan pertanyaan berikutnya, tentang berbagai informasi yang diterima masyarakat berkenaan dengan situasi dan kondisi, serta aturan yang melengkapinya sebagai payung hukum yang melandasi aturan pelaksanaan oleh pemerintah.

Berdasarkan penjelasan diatas dapatlah dipahami bahwa pelayanan publik adalah pelayanan umum. Seperti yang dijelaskan Winarsih dan Ratminto (2006:4-5) bahwa diantara defenisi pelayanan publik atau pelayanan umum adalah sebagai bentuk jasa pelayanan yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah, dalam rangka untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat . Disamping memenuhi kebutuhan masyarakat juga dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, yang bentuk produk pelayanannya adalah izin.

Pamudji (1999:12) menyatakan bahwa pelayanan publik adalah berbagai aktifitas yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa. Warella (2004:91) menyatakan, bahwa pelayanan publik merupakan suatu perbuatan, suatu kinerja atau suatu usaha, jadi menunjukkan pentingnya menerima jasa pelayanan terlibat secara aktif didalam produksi atau penyampaian proses pelayanan itu sendiri. Pengertian yang lebih tegas dapat dirujuk kepada Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 yang menyatakan, “ pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya memenuhi kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan “.

Dalam keputusan tersebut dijelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (UU RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik).

Berdasarkan pengertian diatas, dapat dipahami secara sederhana bahwa pelayanan publik atau pelayanan umum adalah pemberian layanan kepada masyarakat yang mempunyai kepentingan pada suatu instansi sesuai dengan aturan pokok atau tata cara yang telah ditetapkan. Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat, sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan

masyarakat. Karena itu kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public service*) sangat strategis, karena akan sangat menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat.

b. Pelayanan Publik yang Efektif

Dengan adanya perubahan dari waktu ke waktu, memberikan dampak perubahan kepada kebutuhan masyarakat yang signifikan. Perubahan yang terjadi menuntut pemenuhan kebutuhan yang diperoleh melalui pelayanan yang mudah, murah, transparan dan pasti. Untuk memberikan pelayanan yang demikian kepada masyarakat diperlukan sebuah model pelayanan sesuai yang tercantum dalam Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003, menyebutkan beberapa model pelayanan publik salah satunya adalah Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Menteri Dalam Negeri mengeluarkan Permendagri No.24 tahun 2006 mengenai Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Dalam peraturan ini, pelayanan atas permohonan perizinan dan non perizinan dilakukan oleh Perangkat Daerah Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) yaitu perangkat pemerintah daerah yang memiliki tugas pokok dan fungsi mengelola semua bentuk pelayanan perizinan dan non perizinan di daerah dengan sistem satu pintu. Pembinaan sistem ini dilakukan secara berjenjang dan berkesinambungan oleh Menteri Dalam Negeri dan Kepala Daerah sesuai dan kewenangan masing-masing.

Pelayanan satu pintu yaitu kegiatan Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Juga dalam permen tersebut disebutkan adanya pelayanan perizinan secara paralel yaitu penyelenggaraan perizinan yang diberikan kepada pelaku usaha yang dilakukan sekaligus mencakup lebih dari satu jenis izin yang diproses secara terpadu dan bersamaan. Tujuan pelayanan adalah meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik. Sasaran PTSP adalah terwujudnya pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti, terjangkau serta meningkatnya hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan pelayanan terbaik yang diberikan pemerintah dan harus sesuai dengan harapan masyarakat. Sedangkan pelayanan prima adalah pelayanan publik yang sesuai atau bahkan melampaui standar pelayanan pedoman dasar bagi tata laksana pelayanan umum oleh lembaga pemerintah kepada masyarakat, (Kemenpan Nomor 81 tahun 1993) semua layanan umum diharapkan dapat mengandung unsur-unsur sebagai berikut :

- 1) Sederhana, dalam arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang memintah pelayanan
- 2) Jelas dan pasti, dalam arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai :
- 3) Prosedur/tata cara pelayanan
- 4) Persyaratan pelayanan baik teknis maupun administrasi

- 5) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan
- 6) Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya
- 7) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan
- 8) Aman dalam arti proses dan hasil pelayanan aman dan nyaman serta memberikan kepastian hukum
- 9) Terbuka, dalam arti prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu, tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta
- 10) Efisien, dalam arti ;
- 11) Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan
- 12) Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait
- 13) Ekonomis dalam arti biaya pelayanan ditetapkan secara wajar dengan mempertimbangkan nilai layanan, daya beli masyarakat dan peraturan perundang-undangan
- 14) Adil, dalam arti pelayanan harus merata dalam jangkauan dan pemanfaatannya
- 15) Tepat waktu dalam arti tidak perlu berlama-lama dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan

Sistem pelayanan perizinan yang berlaku saat ini, pada kenyataannya dirasakan masyarakat terdapat hambatan birokratis. Terkesan dalam kebijakannya pemerintah sangat dilematis, disatu sisi keberadaan investor merupakan salah satu sumber penyumbang penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD), disisi yang lain investor merasa keberatan jika terlalu banyak jenis pungutan, baik yang resmi maupun yang tidak resmi. Sistem yang demikian tentunya harus segera dilakukan penyempurnaan. Hal ini ditandai dengan :1)prosedur pengurusan izin yang berbelit-belit dan terlalu banyak instansi yang terlibat;2)biaya yang terlalu tinggi;3)persyaratan yang tidak

relevan;4)waktu penyelesaian izin yang terlalu lama;5)kinerja pelayanan yang sangat rendah.

Deregulasi dan debirokratisasi pelayanan terpadu (*One Service Stop*) oleh beberapa badan, dinas, Kantor terkait dalam bidang perizinan maupun dalam bidang yang lain merupakan hal yang sangat mendesak dalam kaitannya dengan percepatan pembangunan ekonomi kerakyatan dan pengentasan kemiskinan.

Saat ini, telah terjadi perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin membaik merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat (Thoha dalam Widodo 2001). Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat sudah berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat sudah semakin kritis dan berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya.

Situasi seperti yang digambarkan tersebut, birokrasi publik diharapkan dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri (Effendi dalam Widodo, 2001) .

Selain itu, dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis seperti itu, birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran

(*revitalisasi*) dalam memberikan pelayanan publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani, dari yang suka melakukan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju ke arah yang fleksibel kolaboratis dan dialogis dan dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistik pragmatis (Thoha dalam Widodo, 2001) . Dengan revitalisasi birokrasi publik terutama aparatur pemda, pelayanan publik yang lebih baik dan profesional dalam menjalankan apa yang menjadi tugas dan kewenangan yang diberikan kepadanya dapat terwujud.

Secara teoritis sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pelayanan masyarakat (*public service function*), fungsi pembangunan (*development function*) dan fungsi perlindungan (*protection function*).

Hal yang terpenting kemudian adalah sejauh mana pemerintah dapat mengelolah fungsi-fungsi tersebut agar dapat menghasilkan barang dan jasa (*pelayanan*) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkannya. Selain itu, pemerintah dituntut untuk menerapkan prinsip *equity* dalam menjalankan fungsi-fungsi tersebut. Artinya pelayanan pemerintah tidak boleh diberikan secara diskriminatif. Pelayanan diberikan tanpa memandang status, pangkat, golongan dari masyarakat dan semua warga masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan publik sesuai dengan peraturan yang berlaku

Pemberian pelayanan publik oleh aparat pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparat pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Pemerintah sebagai lembaga birokrasi mempunyai fungsi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebaliknya, masyarakat sebagai pihak yang memberikan mandat kepada pemerintah mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan. Oleh karena itu tuntutan terhadap pelayanan umum melahirkan suatu studi, yaitu servis bagaimana cara memberikan pelayanan sebaik-baiknya dan meningkatkan kualitas pelayanan umum. Dalam kaitan ini aparat pemerintah sebagai pelayan hendaknya memahami variabel-variabel pelayanan, seperti yang terdapat dalam agenda perilaku pelayanan.

Sespanas LAN sebagaimana dikutip Lukman (2000: 140) menyatakan, bahwa variabel yang dimaksud adalah sebagai berikut :

- 1) pemerintah yang bertugas melayani;
- 2) masyarakat yang dilayani pemerintah;
- 3) kebijaksanaan yang dijadikan landasan publik;
- 4) peralatan atau sasaran pelayanan yang canggih;
- 5) resources yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan;
- 6) kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar dan asas-asas pelayanan masyarakat;
- 7) manajemen kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat;

- 8) perilaku yang terlibat dalam pelayanan dan masyarakat, apakah masing-masing menjelaskan fungsi

Berdasarkan uraian diatas, dapat dilihat bahwa pemerintah bermaksud menciptakan pelayanan yang berkualitas, bermutu dan berkeadilan, sehingga mampu meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pemerintah bermaksud merubah pelayanan publik yang dulu bersifat konvensional kepada pelayanan yang bersifat lebih maju dan moderen.

Dalam kaitan ini, pemerintah daerah harus menegakkan prinsip dan asas ini secara proporsional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Selain itu dalam konteks masyarakat semakin kritis , pemerintah dituntut agar merubah posisi dan peran (*revitalisasi*) dalam memberikan pelayanan publik. Pemerintah harus merubah orientasi yang dulunya suka dilayani menjadi suka melayani. Dari penggunaan pendekatan kekuasaan, otoriter berubah menjadi penolong dan kooperatif, dialogis. Dengan demikian, pelayanan publik yang lebih baik, profesional dan berkualitas akan terwujud.

Berkualitas, bermutu dan dapat diandalkan. Kualitas adalah bentuk istimewa dari suatu produk atau pelayanan yang mempunyai kemampuan untuk memuaskan kebutuhan masyarakat (*Warella, 2004: 72*). Seperti yang dikemukakan Tjiptono (2005: 2) bahwa kualitas adalah mencakup beberapahal yaitu :

- 1) kesesuaian dengan persyaratan;
- 2) kecocokan untuk pemakaian;
- 3) perbaikan berkelanjutan;
- 4) bebas dari kerusakan/cacat;
- 5) pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat;
- 6) melakukan segala sesuatu secara benar;
- 7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Dari ciri-ciri diatas maka kualitas dapat diartikan sebagai keadaan suatu produk, baik berupa barang ataupun jasa yang sesuai dengan tuntutan para konsumen. Selanjutnya Triguno (1997: 76) mendefenisikan kualitas sebagai suatu standar yang harus dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa.

Berdasarkan pengertian yang bervariasi ini, Gaspersz dalam Lukman (2000: 9-11) mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu pada pengertian pokok yaitu :

1. Kualitas terdiri dari atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk
2. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan

Selanjutnya Lukman (2000; 146) menyatakan, bahwa kualitas moderen dapat dicirikan oleh lima karakteristik yaitu :

1. Berorientasi pada pelanggan yang berarti produk-produk yang didesain sesuai dengan keinginan pelanggan melalui suatu riset pasar kemudian diproduksi dengan baik dan benar sehingga memenuhi spesifikasi desain yang pada akhirnya memberikan pelayanan purnajual kepada pelanggan
2. Adanya partisipasi aktif yang dipimpin oleh manajemen puncak dalam proses peningkatan kualitas secara terus-menerus.
3. Adanya aktifitas yang berorientasi pada tindakan pencegahan kerusakan, tidak berfokus pada upaya untuk mendeteksi kerusakan saja
4. Adanya pemahaman dari setiap orang terhadap tanggung jawab spesifik untuk kualitas
5. Adanya sutau filosofis yang menganggap bahwa kualitas merupakan jalan hidup.

Dari uraian diatas dapat dipahami bahwa kualitas pelayanan publik merupakan kualitas pelayanan bagi masyarakat secara umum (*public*

service). Kualitas pelayan ini dapat dilihat dari apa yang diperoleh konsumen. Baik buruknya kenyataan yang dirasakan oleh pengguna layanan sangat tergantung pada kinerja aktual pelayan itu sendiri. Apakah kenyataan yang dirasakan konsumen jasa layanan lebih tinggi, sama atau lebih kecil, dibandingkan dengan harapan mereka terhadap pelayanan itu sendiri akan sangat menentukan variasi baik buruknya persepsi pelayanan secara keseluruhan.

Berdasarkan pendapat tersebut diatas, jelas terlihat bahwa ada dua unsur utama dalam kualitas jasa, yaitu *expected* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika kualitas jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan maka kualitas jasa akan dipersepsikan buruk atau tidak memuaskan. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pemakai jasa tersebut secara konsisten (Tjiptono, 1996:59).

Bentuk pelayanan terpadu ini bisa berbentuk kantor, dinas, ataupun badan. Dalam penyelenggaraannya, bupati/wali kota wajib melakukan penyederhanaan layanan meliputi :

1. Pelayanan atas permohonan perizinan dan non perizinan dilakukan oleh PPTSP;

2. Percepatan waktu proses penyelesaian pelayanan tidak melebihi standar waktu yang telah ditetapkan dalam peraturan daerah;
3. Kepastian biaya pelayanan tidak melebihi dari ketentuan yang telah ditetapkan dalam peraturan daerah;
4. Kejelasan prosedur pelayanan dapat ditelusuri dan diketahui setiap tahapan proses pemberian perizinan dan non perizinan sesuai dengan urutan prosedurnya;
5. Mengurangi berkas kelengkapan permohonan perizinan yang sama untuk dua atau Lebih permohonan perizinan;
6. Pembebasan biaya perizinan bagi Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) yang ingin memulai usaha baru sesuai dengan peraturan yang berlaku; dan
7. Pemberian hak kepada masyarakat untuk memperoleh informasi dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pelayanan Lingkup tugas PPTSP meliputi pemberian pelayanan atas semua bentuk pelayanan perizinan dan non perizinan yang menjadi kewenangan Kabupaten / Kota.

Selain itu PPTSP mengelola administrasi perizinan dan non perizinan dengan mengacu pada prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, dan kearmanan berkas. Dalam pengertian sempit, pelayanan terpadu dapat berarti sebagai satu instansi pemerintah yang memiliki semua otoritas yang diperlukan untuk memberi pelbagai perizinan (*licenses, permits, approvals dan clearances*). Tanpa otoritas yang mampu menangani semua urusan tersebut instansi pemerintah tidak dapat mengatur pelbagai

pengaturan selama proses. Oleh sebab itu, dalam hal ini instansi tersebut tidak dapat menyediakan semua bentuk perizinan yang diperlukan dalam berbagai tingkat administrasi, sehingga harus bergantung pada otoritas lain.

Dari uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa peranan sistem pelayanan terpadu (*One-Stop Service*) dalam pembentukan kebijakan investasi pemerintah pasca desentralisasi *One Stop Service* adalah bagian dari prioritas paket kebijakan yang harus dipersiapkan daerah dalam rangka investasi. Agar investor asing tertarik untuk menanamkan modalnya di Indonesia, pemerintah daerah mengetahui perihal apa saja yang perlu dibenahi oleh daerah, dikarenakan banyaknya prioritas-prioritas yang harus dipersiapkan, salah satunya adalah penguatan institusi dan kelembagaan serta kepastian hukum. Pembentukan sistem pelayanan terpadu satu pintu (*one stop service*) merupakan program yang termasuk di dalamnya.

3. Pendelegasian Wewenang

Seorang pimpinan sebagai manusia memiliki keterbatasan waktu, kemampuan dan perhatian sehingga tidak mungkin seorang pimpinan dapat melaksanakan tugasnya sendiri tanpa bantuan orang lain meskipun pimpinan tersebut harus bertanggung jawab akan pelaksanaan tugasnya dengan baik.

Oleh karena hal tersebut, maka seorang pimpinan perlu mendelegasikan sebagian tugasnya kepada bawahan. Pendelegasian wewenang adalah suatu pelimpahan hak atau kekuasaan pimpinan

terhadap bawahannya untuk melaksanakan tugas-tugasnya sekaligus meminta pertanggungjawaban atas penyelesaian tugas-tugas tersebut. Menurut James A F Stoner, 1996 jika seorang pimpinan mendelegasikan tugasnya kepada bawahan maka ia harus mendelegasikan kekuasaannya yang berarti bilamana seseorang disertai tugas untuk melaksanakan suatu tugas tertentu maka ia bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas tersebut.

Lebih lanjut James A F Stoner menyebut banyak hal yang dijumpai para pimpinan organisasi yang terpaksa enggan untuk melakukan pelimpahan wewenang dengan alasan :

1. Perasaan tidak aman
Para pimpinan bertanggung jawab atas kegiatan bawahannya sehingga membuat mereka enggan untuk mengambil resiko dalam melimpahkan wewenang
2. Pimpinan takut kehilangan kekuasaan jika bawahan terlalu baik melaksanakan tugas
3. Ketidak mampuan pimpinan
Sebagian pimpinan bisa sangat tidak teratur atau tidak luwes dalam membuat perencanaan ke depan dan menentukan tugas mana yang harus dilimpahkan kepada siapa dalam menciptakan suatu sistem pengendalian atau selalu bisa memantu kegiatan bawahan.
4. Ketidak percayaan kepada bawahan

Defenisi pendelegasian wewenang menurut Ralph C Davis hanyalah tahapan dari suatu proses ketika penyerahan wewenang, berfungsi melepaskan kedudukan dengan melaksanakan pertanggungjawaban. Sementara Malayu S P. Hasibuan mendefenisikan Pendelegasian wewenang adalah memberikan sebagian pekerjaan atau wewenang oleh *delegator* kepada *delegate* untuk dikerjakannya atas nama *delegator*.

Sedangkan pendelegasian wewenang menurut Peraturan presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menyebutkan pendelegasian wewenang adalah penyerahan tugas, hak, kewajiban dan pertanggung jawaban perizinan dan non perizinan, termasuk penandatanganan nya atas nama pemberi wewenang. Sifat pendelegasian wewenang “*Du characteristic*” yang berarti pihak bawahan menerima wewenang, tetapi pada saat yang sama atasan yang bersangkutan masih tetap memiliki wewenang tersebut.

Dalam mendelegasikan wewenang menurut manulang (1987) , agar proses pendelegasian bisa berjalan dengan efektif ada 4 (empat) hal yang harus diperhatikan yaitu :

1. Delegasi wewenang dan delegasi tugas yang harus berbarengan dengan tanggung jawab. Proses delegasi harus mencakup unsur delegasi tugas, delegasi wewenang dan delegasi tanggung jawab.
2. Wewenang yang didelegasikan harus diberikan kepada org yang tepat, baik dari sudut kualitas maupun sudut fisik

3. Pendelegasian wewenang kepada seseorang harus dibarengi dengan pemberian motivasi
4. Pejabat yang mendelegasikan kekuasaan membimbing dan mengawasi orang yang menerima delegasi wewenang

Ada beberapa hal yang membuat seorang pemimpin mutlak harus melakukan pendelegasian wewenang yaitu :

- a. Memungkinkan atasan dapat mencapai lebih dari pada mereka menanganisetiaptugas sendiri.
- b. Agar organisasi dapat berfungsi lebih efisien.
- c. Atasan dapat memusatkan tenaga kepada suatu tugas yang lebih diprioritaskan.
- d. Dapat mengembangkan keahlian bawahan sebagai suatu alat pembelajaran dari kesalahan.
- e. Karena atasan tidak mempunyai kemampuan yang dibutuhkan dalam pembuatan keputusan.

Bilamana pimpinan organisasi akan melakukan pendelegasian wewenang maka pimpinan harus melihat dan memperhatikan cara agar pendelegasian yang dilakukan efektif yaitu : 1) tentukan tugas yang harus didelegasikan; 2) tentukan siapa yang akan menerima delegasi; 3) delegasikan pekerjaan; 4) informasi tentang pekerjaan yang didelegasikan harus diberikan secara lengkap; 5) komunikasi harus dibina antara pemberi delegasi dan penerima; 6) Tetapkan alat-alat pengendali yang baik; 7) berikan insentive bagi delegate yang sukses.

Selain cara yang disebutkan diatas untuk melakukan pendelegasian juga perlu memperhatikan asas-asas pendelegasian seperti :

- 1) kepercayaan;
- 2) delegasi atau hasil yang diharapkan;
- 3) penentuan fungsi atau asas kejelasan tugas;
- 4) rantai berkala;
- 5) tingkat wewenang;
- 6) kesatuan komando;
- 7) keseimbangan wewenang dan tanggung jawab;
- 8) pembagian kerja;
- 9) efisiensi;
- 10) kemutlakan tanggung jawab.

Pendelegasian wewenang harus dilaksanakan dengan sikap hormat yang didasarkan atas penghargaan dan kesadaran terhadap diri sendiri sebagai sesuatu yang berharga dan memperhatikan harga diri serta kehendak bebas orang lain, dimana setiap pekerja dipandang sebagai subyek dan bukan sebagai obyek kerja.

Dalam pelaksanaannya didukung oleh sumber daya (*resources*) yang pasti dinyatakan akan adanya sumber daya antara lain sumber daya manusia, keuangan, teknis atau organisasi yang dapat dipakai seseorang untuk menyelesaikan tugas yang didelegasikan kepadanya. Hal lain yang tidak kalah penting untuk dipertimbangkan adalah resiko-resiko yang akan terjadi atau ditindaki (*consequences*) , yang mana akibat yang akan terjadi bisa baik maupun yang tidak baik sebagai hasil dari tugas yang didelegasikan. Akibat ini dapat diukur melalui evaluasi/ kajian yang tugas dan hasil kerja yang telah dilakukan dengan menanyakan apakah semuanya ini telah dilakukan dengan baik sesuai dengan rencana, ketentuan dan prosedur atau malah sebaliknya.

Dengan melakukan pendelegasian wewenang manfaat yang bisa diperoleh pimpinan adalah : 1) Manajer memiliki banyak kesempatan

untuk mencari dan menerima peningkatan tanggungjawab dari tingkatan manajer yang tinggi; 2) Memberikan keputusan yang lebih baik; 3) Pelimpahan yang efektif mempercepat pembuatan keputusan; 4) Melatih bawahan memikul tanggungjawab, melakukan penilaian dan meningkatkan keyakinan diri serta kesediaan untuk berinisiatif.

Dengan melihat uraian tersebut diatas dapat dikatakan bahwa pendelegasian wewenang dalam hal pelayanan perizinan pada hakekatnya semata-mata untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dalam memangkas birokrasi yang ada sehingga masyarakat lebih mudah dalam memperoleh pelayanan.

B. Penelitian Terdahulu

1. Maret Priyatna, dkk (2008)

Dengan judul “Model Pelayanan Perizinan Satu Pintu Dalam Pengelolaan Sumber Daya Alam di Kabupaten Tasikmalaya” . Penelitian ini dilaksanakan pada tahun 2008 yang bertempat di kantor P2TSP Kabupaten Tasikmalaya. Tesis ini membahas tentang kendala-kendala yang dihadapi kantor P2TSP Tasikmalaya dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan model pelayanan yang dilakukan yaitu pelayanan terpadu satu pintu. Metode penelitian yang dilakukan menggunakan metode kualitatif deskriptif terhadap hukum normatif yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan publik.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah kendala yang dihadapi oleh kantor P2STP Tasikmalaya dalam pelayanan yaitu karena masih kurangnya pemahaman pemrakarsa terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku khususnya yang berkaitan dengan perizinan. Dari

hasil penelitian ini peneliti memberikan rekomendasi untuk mengatasi kendala pelayanan publik yang ada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tasikmalaya merujuk kepada Keputusan Menteri dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman organisasi dan Tata Kerja Unit pelayanan Perizinan Terpadu.

Relevansinya dengan penelitian yang dilakukan adalah bersinggungan dengan tujuan yaitu sama-sama melihat pelayanan perizinan.

2. Mohammad Khozin (2010)

Penelitian ini dilakukan dengan judul Evaluasi Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan di kabupaten Gunung Kidul. Kebijakan Standar Pelayanan Minimal dilaksanakan sejak tahun 2002 yang didasarkan pada Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 100/756/OTDA/2002 yang selanjutnya diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 65/2005 menimbulkan berbagai hambatan, baik dari internal birokrasi maupun dari lingkungan eksternal. Penelitian ini berusaha untuk menjawab sejauhmana implementasi kebijakan SPM dapat memperbaiki kualitas pelayanan kesehatan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan mengkombinasikan data primer dan data sekunder. SPM di Kabupaten Gunung Kidul dalam bidang kesehatan telah dilaksanakan. Ini dapat dilihat dalam perbandingan data dari indikator setahun telah dilaksanakan meskipun beberapa indikator belum mencapai target.

3. Riswandi (2011)

Penelitian ini dilakukan dengan judul Evaluasi Pelayanan Perizinan Terpadu Oleh Pelayanan Terpadu (BPPT) berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 03 Tahun 2009 di Kota Tanjung Pinang. Penelitian ini menganalisa pelayanan perizinan yang sudah terlaksana dengan menerapkan pola pelayanan satu atap serta menganalisis hambatan –hambatan pelaksanaan pelayanan dengan pola tersebut.

Metode analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif yaitu mendapatkan gambaran obyek penelitian yang mempengaruhi mutu layanan yang diselenggarakan Badan Pelayanan perizinan Terpadu terhadap kepuasan masyarakat yang dipengaruhi oleh pegawai yang melakkan pelayanan serta prosedur pelayanan.

Relevansinya dengan penelitian yang dilakukan adalah memiliki tujuan yang sama yaitu melihat prosedur penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu satu pintu.

4. Agusliayana Devita (2012)

Penelitian ini dilakukan dengan judul Pelayanan Perizinan Pada kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KP2TSP) Kabupaten aceh Tamiang. Penelitian ini menganalisa faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan perizinan di KP2TSP Aceh Tamiang dengan variabel Budaya organisasi, kepemimpinan, kemampuan dan keterampilan, pengakuan dan penghargaan serta sarana dan prasarana.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan mengambil sampel dari satu populasi

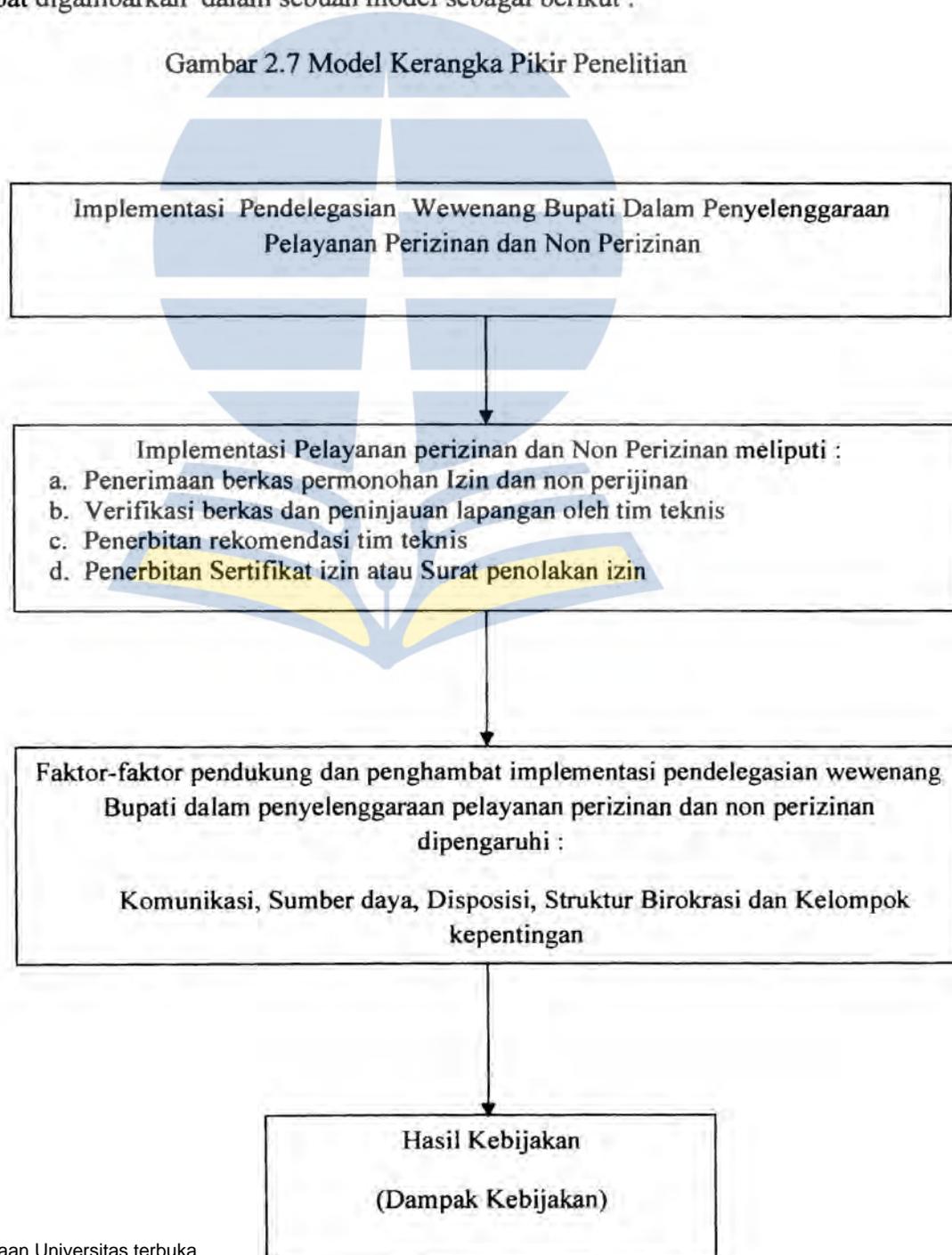
dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data utama untuk mendapatkan data terkait faktor faktor yang mempengaruhi pelayanan.

Relevansinya dengan penelitian ini adalah memiliki tujuan yang sama yaitu melihat proses penyelenggaraan pelayanan perizinan dengan pola pelayanan terpadu satu.

C. Kerangka Pikir Penelitian

Berdasarkan berbagai uraian tersebut diatas maka kerangka pikir penelitian ini dapat digambarkan dalam sebuah model sebagai berikut :

Gambar 2.7 Model Kerangka Pikir Penelitian



D. Operasionalisasi Konsep

Untuk memudahkan arah penelitian ini, penulis memberikan defenisi konseptual terhadap permasalahan penelitian dengan konsep Implementasi Pendelegasian wewenang bupati dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan di Nunukan dilihat dari 4 (empat) tahapan yaitu :

1. Penerimaan berkas permohonan izin dan non perizinan yang dilakukan oleh front office
2. Verifikasi berkas permohonan dan peninjauan lapangan oleh tim teknis yang melibatkan perwakilan dari SKPD terkait
3. Penerbitan rekomendasi teknis dari tim teknis oleh SKPD terkait
4. Penerbitan sertifikat izin atau surat penolakan permohonan izin oleh penyelenggara pelayanan dalam hal ini BKPMPT
5. Faktor-faktor yang mendukung serta menghambat implementasi pendelegasian wewenang Bupati dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Sesuai dengan tujuan penelitian yaitu 1) Untuk mendiskripsikan dan menganali Implementasi Peraturan Bupati Nomor 17 tahun 2015 Tentang Pendelegasian Wewenang Bupati Dalam Penyelenggaraan Pelayan Perizinan dan Non Perizinan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Nunukan; 2) Untuk mendiskripsikan dan menganalisa faktor-Faktor yang mendukung dan menghambat implementasi peraturan bupati tersebut sehingga belum bisa memberi kepuasan kepada masyarakat , maka dalam penelitian ini menggunakan rancangan atau desain penelitian kualitatif deskriptif.

Metode kualitatif digunakan dengan pertimbangan menurut Lincoln dan Guba dalam Moleong (2000:5) menyebutkan : 1) menyesuaikan metode kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan ganda; 2) metode ini menyajikan secara langsung hakekat hubungan antara peneliti dan responden; 3) metode ini lebih peka dan dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengaruh bersama terhadap pola-pola nilai yang dihadapi.

Metode penelitian kualitatif dalam penelitian ini menyusun rancangan penelitian yang akan dikonsepskan terkait bagaimana data yang dikehendaki peneliti dapat dikumpulkan. Dalam hal ini yang sesuai adalah dengan menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumen. Dengan teknik seperti tersebut informasi maupun data lapangan dapat diperoleh yang nantinya akan dijadikan bahan dalam pengolahan data.

B. Lokasi Penelitian, Fokus Penelitian dan Informan

1. Lokasi Penelitian

Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu menjadi lokasi penelitian ini. Menjadi lokus yang menarik untuk dilakukan penelitian karena Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu merupakan instansi yang menyelenggarakan pelayanan perizinan kepada masyarakat baik izin dalam usaha dalam hal ini penanaman modal maupun izin-izin non penanaman modal. Dengan terbentuknya Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (BKPMPT) dengan pola pelayan terpadu satu pintu maka akan memberikan kemudahan kepada masyarakat.

Hal menarik lainnya bahwa instansi inilah yang sudah memiliki produk hukum dalam menyelenggarakan pelayanan publik di bidang penyelenggaraan perizinan dan non perizinan sesuai dengan jenis izin yang tertera dalam Peraturan Bupati Nomor 17 Tahun 2015 tentang Pendelegasian Wewenang Bupati Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Nunukan.

2. Fokus Penelitian

Fokus dalam penelitian ini adalah :

- a. Penerimaan berkas permohonan izin dan non perizinan
- b. Verifikasi berkas permohonan dan peninjauan lapangan oleh tim teknis
- c. Penerbitan rekomendasi teknis dari tim teknis

- d. Penerbitan sertifikat izin atau surat penolakan permohonan izin
- e. Faktor-faktor yang mendukung serta menghambat implementasi pendelegasian wewenang Bupati dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan

3. Informan

Terkait penelitian ini narasumber yang akan dimintai informasi adalah pejabat di lingkungan Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu, Tim Teknis, dan konsumen dalam hal ini pemohon yang mengajukan permohonan izin di Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (BKPMPT).

Dalam penelitian ini peneliti menentukan informan yang akan diwawancarai sesuai dengan sasaran penelitian. Di Badan Koordinasi penanaman Modal dan Perizinan Terpadu yang akan menjadi informan dalam penelitian ini adalah :

- 1) Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (BKPMPT) Kabupaten Nunukan
- 2) Back Office (BO) yang meliputi kabid perizinan , kasubid perizinan staf pelaksana pelayanan (Tim Teknis) dan perwakilan SKPD Teknis
- 3) Front Office (FO) yang meliputi penerima berkas dan pemberi layanan informasi

Selain melalui wawancara data dalam penelitian ini diperoleh juga melalui dokumen yang terkait dengan penelitian dari Badan

koordinasi Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Nunukan

C. Instrumen Penelitian

Sebagai instrumen utama penelitian adalah penulis sendiri yang bertujuan untuk mendapatkan data yang valid dengan melakukan pengamatan dan wawancara langsung kepada informan yang telah ditetapkan sebelumnya. .

D. Prosedur Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang dibutuhkan sesuai dengan tujuan penelitian, maka penulis menggunakan beberapa cara atau teknik pengumpulan data yaitu :

1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Penulis memanfaatkan fasilitas perpustakaan digital Universitas Terbuka sebagai tempat menggali dan mempelajari literatur-literatur mengenai konsep dan teori yang berhubungan dengan penelitian ini serta buku-buku ilmiah, laporan dan lain - lain.

2. Penelitian lapangan (*Fieldwork Research*)

Penulis melakukan penelitian langsung ke lapangan yang menjadi objek dalam penulisan tesis ini dengan memakai teknik-teknik sebagai berikut :

a. Wawancara

Merupakan alat pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang diperoleh sebelumnya. Wawancara adalah proses memperoleh keterangan dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antarapewawancara dengan informan. Dalam wawancara akan

ditanyakan tentang hal-hal yang berkaitan dengan tujuan penelitian secara mendalam (Sutopo 2006 : 72) .Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan purposif sampling dimana sumber data yang dipilih didasarkan atas pertimbangan peneliti yang meliputi hal-hal : 1) Bersedia diwawancara; 2) Bertempat tinggal di lokasi penelitian; 3) Memiliki keterkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan perizinan

b. Observasi lapangan

Penulis turun ke lapangan untuk mengidentifikasi situasi dan kondisi obyek penelitian yaitu mendiskripsikan dan menganalisa implementasi Peraturan Bupati Nomor 17 tahun 2015 tentang Pendelegasian Wewenang Bupati Dalam Penyelenggaraan pelayanan perizinan dan Non Perizinan di Nunukan.

c. Dokumentasi

Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif (Sugiyono 2009:41). Dokumen yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah laporan tertulis dari penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan dan ditulis secara sengaja untuk menyimpan keterangan mengenai peristiwa tersebut.

E. Metode Analisis data

Menurut Miles dan Huberman (1992) analisis data kualitatif terdiri dari empat (4) alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yang meliputi :

1. Pengumpulan data

Pengumpulan data yaitu mengumpulkan semua data secara obyektif dan apa adanya sesuai dengan hasil wawancara, pengisian kuisioner, observasi dan dokumentasi. Observasi yang dilakukan bersifat partisipan dimana peneliti ikut terlibat dalam kegiatan yang diamati yaitu dalam proses penyelenggaraan pelayanan perizinan. Kegiatan lebih lanjut melalui teknik wawancara secara langsung terhadap informan dengan menggunakan pedoman wawancara. Data yang diperoleh dari wawancara berupa mekanisme dan prosedur pelayanan perizinan dan non perizinan, koordinasi dengan tim teknis dan faktor-faktor yang mendorong sekaligus menghambat penyelenggaraan pelayanan.

Pedoman wawancara yang digunakan berupa pertanyaan yang langsung kepada informan dalam bentuk pertanyaan terstruktur sehingga data yang diharapkan lebih terarah kepada tujuan penelitian yang telah ditentukan. Untuk melengkapi data-data hasil penelitian digunakan teknik dokumentasi yaitu cara untuk mencari dan mengumpulkan serta mempelajari data-data yang berhubungan dengan penyelenggaraan pelayanan berupa laporan, catatan dan surat menyurat.

2. Reduksi Data

Reduksi data merupakan kegiatan penyusunan abstraksi data dan memilih hal-hal yang sesuai dengan fokus penelitian. Reduksi data sebagai proses pemilihan, penyederhanaan, pengabstrakan dan transpormasi data kasar yang muncul dari catatan tertulis dilapangan. Data yang diperoleh melalui wawancara dibuatkan transkrip wawancara. Dalam tahap ini peneliti memilih data yang dikode, mana data yang tidak

terpakai, pola mana yang meringkas sejumlah bagian yang tersebar dan cerita-cerita apa yang sedang dikembangkan.

Data yang direduksi adalah data hasil wawancara dan pengisian kuisisioner dilapangan yang meliputi : 1) data hasil wawancara dan pengisian kuisisioner terhadap pertanyaan mekanisme dan prosedur pelaksanaan pelayanan perizinan dan non perizinan; 2) data hasil wawancara terhadap koordinasi antar tim teknis dalam pelayanan perizinan; 3) data hasil wawancara terhadap faktor-faktor penghambat dan pendorong penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan di Kabupaten Nunukan. Data yang dianggap tidak berkaitan dengan fokus penelitian dibuang dan atau disisihkan.

3. Penyajian data

Setelah kegiatan mereduksi data maka langkah selanjutnya adalah penyajian data. Penyajian data dalam penelitian ini adalah dalam bentuk teks yang bersifat naratif. Penyajian data merupakan sekumpulan informasi yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan melihat penyajian data peneliti bisa untuk memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan kemudian lebih jauh menganalisis atau mengambil tindakan berdasarkan atas pemahaman yang diperoleh dari penyajian-penyajian data tersebut.

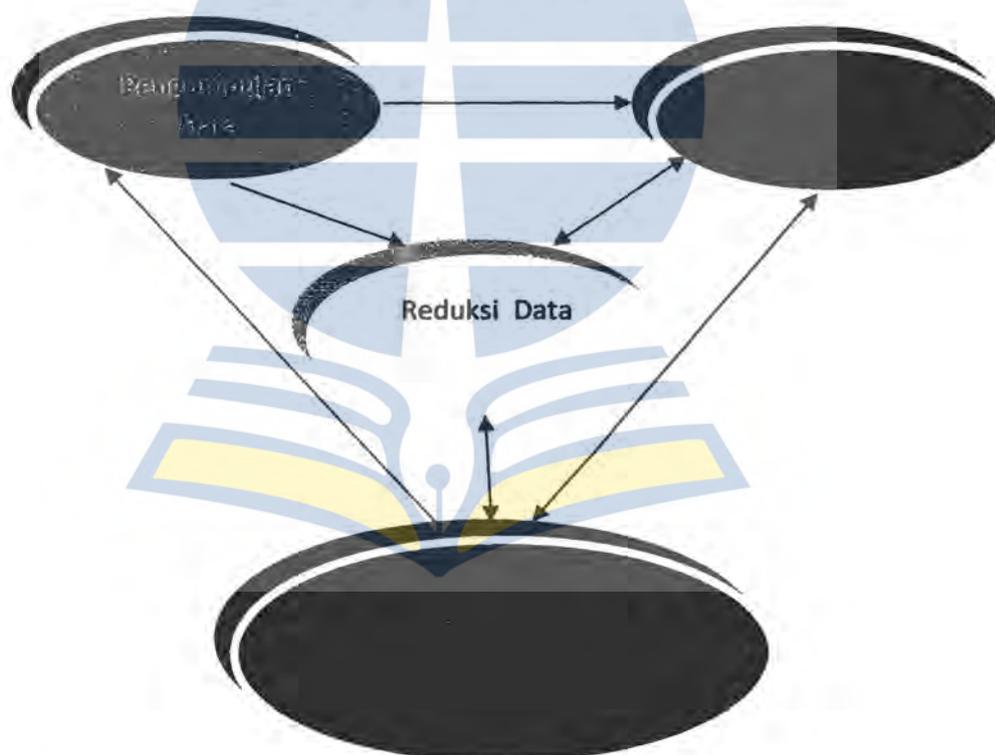
4. Menarik kesimpulan/verifikasi

Tahapan ini untuk menguji asumsi atas permasalahan yang ada terhadap data yang tersedia; kemudian langkah selanjutnya dilakukan pengujian data. Penarikan kesimpulan hanyalah sebagian dari satu

kegiatan dalam suatu konfigurasi yang utuh. Kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung. Makna-makna yang dikumpulkan dari data harus diuji kebenarannya, kekokohan dan kecocokannya terkait validitas.

Reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan sebagai sesuatu yang memiliki keterkaitan dan berhubunga pada saat sebelum, selama dan sesudah pengumpulan data dalam bentuk yang sejajar guna membangun wawasan umum yang disebut analisis. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut :

Gambar 3.1 Analisa Data Model Interaktif



Sumber : Miles dan Huberman (1984)

Dalam penulisan ini penulis menggunakan triangulasi sebagai teknik untuk mengecek keabsahan data. Pengertian triangulasi dalam Maleong

(2012 : 330) menyebutkan triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain dalam membandingkan hasil wawancara terhadap objek penelitian.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Kabupaten Nunukan yang merupakan Daerah pemekaran Kabupaten Bulungan berada di wilayah administrasi propinsi Kalimantan Utara yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 47 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Nunukan, Kabupaten Malinau, Kabupaten Kutai Barat, Kabupaten Kutai Timur dan Kota Bontang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 175, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3896) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2000 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 47 Tahun 1999 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3962).

Kondisi fisik dasar Kabupaten Nunukan secara geografis terletak pada posisi antara $115^{\circ}33'$ sampai dengan $118^{\circ}03'$ Bujur Timur dan $3^{\circ}15'$ sampai dengan $4^{\circ}24'$ Lintang Utara, dengan batas administrasi sebagai berikut :

- Sebelah Utara berbatasan dengan Negara Bagian Sabah Malaysia
- Sebelah Timur berbatasan dengan Laut Sulawesi
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Bulungan dan Kabupaten Malinau
- Sebelah Barat berbatasan dengan Negara Bagian Serawak Malaysia

Luas wilayah Kabupaten Nunukan adalah 1.424.750 Ha atau 14.247,50 Km² yang secara administratif dibagi dalam 16 (enam belas) kecamatan dimana 2 kecamatan berada di pulau Nunukan, 5 (lima) kecamatan yang berada di pulau Sebatik dan 6 (enam) kecamatan berada di daratan Pulau Kalimantan.

Jumlah penduduk Kabupaten Nunukan pada tahun 2010 berdasarkan data Sensus Penduduk Kabupaten Nunukan Dalam Angka Tahun 2011 adalah sebesar 154.269 jiwa yang tersebar di 16 kecamatan. Jumlah penduduk terbanyak dari seluruh kecamatan berada di Kecamatan Nunukan sebanyak 52.164 jiwa sedangkan jumlah penduduk terendah terdapat di Kecamatan Krayan Selatan sebesar 2.248 jiwa.

Pertumbuhan penduduk pada suatu daerah dipengaruhi oleh besarnya kelahiran, kematian dan migrasi penduduk. Menurut data kantor statistik Kabupaten Nunukan, jumlah penduduk pada tahun 2002 sebanyak 97.398 jiwa, dan hingga tahun 2011 telah meningkat menjadi 154.269 jiwa. Jadi rata-rata pertumbuhan penduduk Kabupaten Nunukan dalam kurun waktu delapan tahun terakhir adalah 6,3%.

Besarnya jumlah pertumbuhan penduduk di Kabupaten Nunukan karena terjadi peningkatan penduduk yang cukup tinggi sebagai dampak dari lokasi Kabupaten Nunukan sebagai pintu masuk dan keluar ke Negara Malaysia Timur sehingga Nunukan merupakan kota persinggahan para pencari kerja ke luar negeri. Juga menjadi tempat perhentian pertama bagi para TKI yang dideportasi dari Malaysia yang menyebabkan banyak TKI yang menjadikan Nunukan sebagai tempat tinggal baru dan tidak pulang ke daerah asal mereka.

Berdasarkan uraian di atas dapat dipahami bahwa Kabupaten Nunukan merupakan kabupaten baru jika dibandingkan dengan Kabupaten Bulungan dan

Kota Tarakan sehingga Nunukan tergolong Kabupaten yang sedang berkembang yang mana kondisinya masih dalam tahap pembangunan. Oleh Sebab itu sangatlah wajar jika pelayanan publik di daerah ini belum bisa berjalan sebagaimana mestinya.

Dengan kondisi yang sedang membangun, Pemerintah Kabupaten Nunukan terus berbenah dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Sebagai langka-langkah yang strategis Pemerintah melakukan perbaikan sarana dan prasarana, peningkatan sumber daya manusia serta membuat program-program yang dibutuhkan masyarakat.

Salah satu langka strategis yang dimaksud adalah dengan berdirinya Badan Koordinasi Penanaman modal dan Perizinan Terpadu yang selanjutnya dalam penelitian ini disebut Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu (BKPMPT). Tujuan Pemerintah Kabupaten Nunukan mendirikan Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu (BKPMPT) adalah untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan baik perizinan maupun non perizinan guna mendukung perekonomian daerah melalui penanaman modal dalam berusaha. Berikut ini akan diuraikan struktur organisasi Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu (BKPMPT), Konsep pembentukan, Tugas, Fungsi dan kewenangannya.

B. Hasil Penelitian

1. Struktur organisasi, Tugas Pokok dan fungsi Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (BKPMPT)

Dalam rangka penyelenggaraan pemerintah, pembangunan dan pelayanan masyarakat Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perijinan

Terpadu (BKPMPT) Kabupaten Nunukan ditunjang dengan susunan organisasi berdasarkan PERDA Nomor 21 Tahun 2011 tentang Pembentukan , Susunan organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis dengan struktur organisasi sebagai berikut :

- a. Kepala Badan
- b. Sekretariat terdiri dari :
 - 1) Sub bagian Penyusunan program dan pelaporan
 - 2) Sub bagian umum dan kepegawaian
 - 3) Sub bagian keuangan
- c. Bidang Penanaman Modal terdiri dari :
 - 1) Sub bidang promosi dan Kerja sama
 - 2) Sub bidang pengawasan dan pengendalian
- d. Bidang perizinan usaha terdiri dari :
 - 1) Sub bidang perizinan perindagkop, perhubungan, kominfo dan ESDM
 - 2) Sub bidang perizinan pariwisata, pekerjaan umum dan pertanian
- e. Bidang perizinan tertentu terdiri dari :
 - 1) Sub bidang perizinan pertanahan, pembangunan dan pemerintahan
 - 2) Sub bidang perizinan pendidikan, kesehatan dan ketenagakerjaan
- e. Bidang data dan sistem Informasi terdiri dari :
 - 1) Sub bidang pengolahan data
 - 2) Sub bidang sistem dan informasi
- g. Kelompok jabatan fungsional

Berdasarkan peraturan tersebut atas, maka kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (BKPMPT) menyusun Standar Pelayanan Perizinan sebagai pedoman dalam melaksanakan pelayanan dengan visi “Terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan perizinan untuk mendorong iklim usaha dan iklim investasi di Kabupaten Nunukan”. Sedangkan Misi adalah: 1) Optimalisasi penyelenggaraan pelayanan perizinan melalui pola pelayanan terpadu satu pintu; 2) Meningkatkan profesionalisme SDM aparatur dalam penyelenggaraan perizinan dan non perizinan. 3) Meningkatkan akses pelayanan perizinan yang luas, mudah, cepat dan didukung oleh sistem otomasi pelayanan perizinan, informasi, sosialisasi, pengaduan dan promosi berbasis IT. Motto BKPMPT adalah “Kami Ada Untuk Anda “ dan menawarkan Janji Pelayanan yaitu : “Cepat, Mudah, Murah, Transparan dan Pasti “

Secara rinci Struktur organisasi Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Nunukan dijabarkan sesuai dengan Peraturan Bupati Nunukan Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Penjabaran Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Tugas sebagai berikut :

a. Kepala Badan

- (1) Kepala Badan mempunyai tugas pokok membantu Bupati menyusun kebijakan dan perencanaan teknis serta melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintah kabupaten di bidang penanaman modal dan melaksanakan pelayanan administrasi perizinan secara terpadu sesuai dengan pendelegasian wewenang dari Bupati;

(2) Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Kepala Badan menyelenggarakan fungsi :

- a) Perumusan dan penetapan kebijakan teknis penyelenggaraan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal daerah sesuai dengan norma, standar, prosedur dan kriteria yang telah ditetapkan;
- b) perumusan, perencanaan, pembinaan dan pengendalian kebijakan teknis di bidang penanaman modal daerah;
- c) perumusan, perencanaan, pembinaan dan pengendalian pelaksanaan kebijakan teknis kesekretariatan badan;
- d) penyelenggaraan pelayanan administrasi perizinan secara terpadu sesuai pendelegasian kewenangan dari Bupati;
- e) pembinaan terhadap Kelompok Jabatan Fungsional;
- f) evaluasi dan pelaporan tatalaksana rumah tangga kantor; dan
- g) pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

(3) Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2), Kepala Badan mempunyai uraian tugas sebagai berikut :

- 1) memimpin dan mengendalikan organisasi BKPMPT Kabupaten Nunukan agar lebih berdaya guna dan berhasil guna;
- 2) menyusun dan merumuskan kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis penyelenggaraan bidang penanaman modal daerah;

- 3) merumuskan bahan pembinaan dan penyelenggaraan pelayanan administarsi perizinan secara terpadu sesuai pendelegasian kewenangan dari Bupati;
- 4) mengkoordinasikan pelaksanaan kebijakan penanaman modal termasuk kajian dan usulan kebijakan pelayanan maupun pemberian insentif dan/atau kemudahan penanaman modal;
- 5) merumuskan dan menyusun pedoman tata cara pembangunan dan pengembangan sistem informasi penanaman modal skala Kabupaten;
- 6) melaksanakan pengembangan peluang dan potensi penanaman modal asing dengan memberdayakan badan usaha dan mempromosikan penanaman modal;
- 7) merumuskan bahan pengembangan sektor usaha penanaman modal melalui pembinaan penanaman modal antara lain dengan meningkatkan kemitraan dan daya saing serta menciptakan persaingan usaha yang sehat;
- 8) menyusun saran kebijakan kegiatan usaha penanaman modal dan realisasi proyek penanaman modal skala kabupaten;
- 9) merumuskan pemutakhiran data dan informasi penanaman modal daerah termasuk pembuatan peta penanaman modal daerah;
- 10) merumuskan program/kegiatan sosialisasi atas kebijakan sistem informasi penanaman modal skala kabupaten kepada aparatur pemerintah dan dunia usaha;

- 11) merumuskan program/kegiatan pendidikan dan pelatihan penanaman modal skala Kabupaten;
- 12) melakukan pembinaan administratif terhadap pelayanan perizinan sesuai pendelegasian kewenangan dari Bupati;
- 13) menyelenggarakan pelayanan administrasi perizinan secara terpadu sesuai pendelegasian kewenangan dari Bupati;
- 14) membina dan mengendalikan penyelenggaraan urusan kesekretariatan badan;
- 15) melaksanakan pembinaan terhadap Kelompok Jabatan Fungsional;
- 16) melaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja di bidang penanaman modal;
- 17) melakukan inventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan bidang tugasnya dan menyusun petunjuk pemecahannya;
- 18) memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan berkaitan dengan bidang tugasnya;
- 19) membagi dan mendistribusikan tugas kepada bawahan sesuai bidang tugas masing-masing;
- 20) memberikan petunjuk, bimbingan dan arahan serta penilaian kinerja kepada bawahan;
- 21) menyelenggarakan pelaporan pelaksanaan tugas kepada atasan;
dan
- 22) melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh Bupati dan Sekretaris Daerah sesuai lingkup tugasnya

b. Sekretaris

- 1) mempelajari dan mengolah peraturan perundangan-undangan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta data dan informasi lainnya yang berhubungan dengan bidang tugasnya;
- 2) menyusun rencana kerja dan kegiatan Sekretariat sebagai pedoman dan acuan kerja;
- 3) mengkoordinasikan penyusunan rencana kerja dan anggaran di lingkungan Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu (BKPMPT);
- 4) merumuskan bahan penyelenggaraan Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) di lingkungan Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu (BKPMPT);
- 5) merumuskan bahan dan mengendalikan pengelolaan administrasi umum dan perlengkapan/perbekalan rumah tangga Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu (BKPMPT);
- 6) merumuskan bahan pengelolaan administrasi dan pembinaan kepegawaian di lingkungan Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu (BKPMPT);
- 7) merumuskan bahan penyajian data dan informasi yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu (BKPMPT);

- 8) merumuskan bahan pembinaan hubungan masyarakat dan keprotokolan di lingkungan Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu (BKPMPT);
- 9) merumuskan bahan dan mengendalikan pengelolaan administrasi keuangan yang meliputi penyusunan rencana anggaran pendapatan dan belanja dinas, pembukuan, verifikasi dan perbendaharaan di lingkungan Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu (BKPMPT);
- 10) memberikan dukungan dan pelayanan teknis dan administratif bagi pelaksanaan tugas bidang/unit kerja di lingkungan Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu (BKPMPT);
- 11) melaksanakan koordinasi dan sinkronisasi dengan satuan/unit kerja terkait yang dalam rangka mendukung kelancaran pelaksanaan tugas;
- 12) melaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja di lingkungan Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu (BKPMPT);
- 13) melakukan inventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan bidang tugasnya dan menyusun petunjuk pemecahannya;
- 14) memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan berkaitan dengan bidang tugasnya;
- 15) membagi dan mendistribusikan tugas kepada bawahan sesuai bidang tugas masing-masing;

- 16) memberikan petunjuk, bimbingan dan arahan serta penilaian kinerja kepada bawahan;
- 17) menyelenggarakan pelaporan sesuai bidang tugasnya; dan
- 18) melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu (BKPMPT) sesuai lingkup tugas dan fungsinya.

c. Bidang Penanaman Modal

- 1) perumusan bahan kebijakan operasional di bidang penanaman modal
- 2) perumusan bahan perencanaan operasional program dan kegiatan di bidang penanaman modal
- 3) perumusan bahan pembinaan, bimbingan, pengendalian dan pengaturan teknis di bidang promosi dan kerja sama penanaman modal
- 4) perumusan bahan pembinaan, bimbingan, pengendalian dan pengaturan teknis di bidang pengendalian dan pengawasan penanaman modal
- 5) monitoring, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan bidang penanamanmodal

d. Bidang Perizinan Usaha

- 1) mempelajari dan mengolah peraturan perundangan-undangan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta data dan informasi lainnya yang berhubungan dengan bidang tugasnya

- 2) menyusun rencana kerja dan kegiatan Bidang Perizinan Usaha sebagai pedoman dan acuan kerja
- 3) menyiapkan bahan perumusan kebijakan teknis bidang perizinan usaha
- 4) merumuskan perencanaan operasional program dan kegiatan di bidang perizinan usaha
- 5) mengumpulkan, mensistematisasi dan mengolah data dalam bidang pelayanan perizinan usaha
- 6) mengkaji dan menganalisa permohonan dan memberikan pelayanan administratif perizinan usaha sesuai bidang tugas dan kewenangan yang dilimpahkan
- 7) menyusun dan memantau standar teknis dan prosedur pelayanan perizinan usaha sesuai jenis dan kewenangan yang telah ditetapkan
- 8) memberikan rekomendasi atas permohonan perizinan usaha sesuai wewenangnya
- 9) mengendalikan dan mengawasi penyelenggaraan pelayanan perizinan usaha yang menjadi wewenangnya
- 10) mengkaji dan mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan perizinan usaha sesuai wewenangnya serta menetapkan langkah-langkah pengembangan lebih lanjut
- 11) melakukan inventarisasi permasalahan yang berhubungan dengan bidang tugasnya dan menyusun petunjuk pemecahannya

- 12) melaksanakan koordinasi dan sinkronisasi dengan satuan/unit kerja terkait yang dalam rangka mendukung kelancaran pelaksanaan tugas

e. Bidang Perizinan Tertentu

- 1) mempelajari dan mengolah peraturan perundangan-undangan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta data dan informasi lainnya yang berhubungan dengan bidang tugasnya
- 2) menyusun rencana kerja dan kegiatan Bidang Perizinan Tertentu sebagai pedoman dan acuan kerja
- 3) menyiapkan bahan perumusan kebijakan teknis bidang perizinan tertentu sesuai dengan norma, standar, prosedur dan kriteria yang telah ditetapkan
- 4) merumuskan perencanaan operasional program dan kegiatan di bidang perizinan tertentu sesuai dengan norma, standar, prosedur dan kriteria yang telah ditetapkan
- 5) mengumpulkan, mensistematisasi dan mengolah data dalam bidang pelayanan perizinan tertentu
- 6) mengkaji dan menganalisa permohonan dan memberikan pelayanan administratif perizinan tertentu sesuai bidang tugas dan kewenangan yang dilimpahkan
- 7) menyusun dan memantau standar teknis dan prosedur pelayanan perizinan tertentu sesuai jenis dan kewenangan yang telah ditetapkan

- 8) memberikan rekomendasi atas permohonan perizinan tertentu sesuai wewenangnya
- 9) mengendalikan dan mengawasi penyelenggaraan pelayanan perijinan tertentu yang menjadi wewenangnya
- 10) mengkaji dan mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan perijinan tertentu sesuai wewenangnya serta menetapkan langkah-langkah pengembangan lebih lanjut
- 11) melakukan inventarisasi permasalahan yang berhubungan dengan bidang tugasnya dan menyusun petunjuk pemecahannya
- 12) melaksanakan koordinasi dan sinkronisasi dengan satuan/unit kerja terkait yang dalam rangka mendukung kelancaran pelaksanaan tugas

f. Bidang Data dan Informasi

- 1) mempelajari dan mengolah peraturan perundangan-undangan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta data dan informasi lainnya yang berhubungan dengan bidang tugasnya;
- 2) menyusun rencana kerja dan kegiatan Bidang Data dan Sistem Informasi sebagai pedoman dan acuan kerja;
- 3) menyiapkan bahan perumusan kebijakan teknis pengolahan data dan sistem informasi penanaman modal dan pelayanan perizinan BKPMPT;
- 4) merumuskan perencanaan operasional program dan kegiatan di bidang data dan sistem informasi penanaman modal dan pelayanan perizinan BKPMPT;

- 5) mengumpulkan, mensistematisasi dan mengolah data sertainformasi berkaitan dengan penanaman modal dan pelayanan administratif perizinan Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu (BKPMPT);
- 6) mengkaji, merumuskan dan menyusun pedoman tata cara pembangunan dan pengembangan sistem informasi penanaman modal dan pelayanan administratif perizinan skala kabupaten;
- 7) membangun dan mengembangkan sistem informasi penanaman modal secara integral dengan sistem informasi penanaman modal dan pelayanan administratif perizinan;
- 8) mengumpulkan dan mengolah data kegiatan usaha penanaman modal dan realisasi proyek penanaman modal skala kabupaten serta pelayanan administratif perizinan;
- 9) melaksanakan pemutakhiran data dan informasi penanaman modal daerah dan pelayanan administratif perizinan Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu (BKPMPT);
- 10) melakukan inventarisasi permasalahan yang berhubungan dengan bidang tugasnya dan menyusun petunjuk pemecahannya;
- 11) melaksanakan koordinasi dan sinkronisasi dengan satuan/unit kerja terkait yang dalam rangka mendukung kelancaran pelaksanaan tugas;
- 12) memberikan petunjuk, bimbingan dan arahan serta penilaian kinerja kepada bawahan;

- 13) memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan berkaitan dengan bidang tugasnya;
- 14) membagi dan mendistribusikan tugas kepada bawahan sesuai bidang tugas masing-masing;
- 15) menyelenggarakan pelaporan sesuai bidang tugasnya; dan
- 16) melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai lingkup tugas dan fungsinya

2. Implementasi Pendelegasian wewenang Bupati Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan

Tujuan Peraturan Bupati Nomor 17 tahun 2015 tentang Pendelegasian wewenang Bupati Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan di Nunukan yaitu untuk meningkatkan pelayanan publik khususnya penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan yang mendelegasikan 42 (empat puluh dua) jenis perizinan kepada Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu (BKPMPT) seperti tertera dalam tabel berikut :

Tabel 4.1. Jenis Izin yang dilayani Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu (BKPMPT) Nunukan

NO	JENIS IZIN	KETERANGAN
1	Izin mendirikan bangunan (IMB);	Perizinan Tertentu
2	Izin Gangguan (HO);	
3	Izin Penyelenggaraan Reklame;	
4	Izin Penjualan minuman beralkohol;	
5	Izin Usaha Perdagangan;	
6	Izin Usaha Jasa Konstruksi;	
7	Izin Angkutan Dalam Trayek Trayek;	
8	Izin Operasi Angkutan Orang Tidak Dalam Trayek;	
9	Izin Usaha Angkutan Sungai, Danau	

10 &Penyeberangan (ASDP); 11 Izin Usaha Angkutan, 12 Izin Usaha Restoran; 13 Izin Usaha Rumah Makan; 14 Izin Usaha Tempat Makan ; 15 Izin Usaha Jasa Boga; 16 Izin Usaha Hotel; 17 Izin Usaha Penginapan; 18 Izin Tempat Bilyard; 19 Izin Permainan Ketangkasan; 20 Izin Diskotik; ; 21 Izin Kafe; 22 Izin Karaoke; 23 Izin Izin Gedung Serba Guna; 24 Izin Persewaan/Jasa Peralatan Audiovisual; 25 Izin Sarana dan Fasilitas Musik; 26 Izin Pusat Kesehatan dan Kebugaran; 27 Izin Sarana dan Fasilitas Olahraga; 28 Izin Salon Kecantikan; 29 Tanda Daftar Perusahaan; 30 Izin Usaha Industri; 31 Tanda daftar Industri; 32 Izin Usaha Perikanan di Bidang Budidaya Perikanan; 33 Izin Pengumpulan dan Pengolahan Hasil Perikanan;	Perizinan Usaha
34 Izin Prinsip Penanaman Modal; 35 Izin Usaha Untuk berbagai Sektor Usaha; 36 Izin Prinsip Perluasan Penanaman Modal; 37 Izin Usaha Perluasan untuk Berbagai Sektor Usaha; 38 Izin Prinsip Perubahan Penanaman Modal; 39 Izin Usaha Perubahan Untuk Berbagai Sektor Usaha; 40 Izin prinsip Penggabungan Perusahaan Penanaman Modal; 41 Izin Usaha Penggabungan Perusahaan Penanaman Modal Untuk berbagai sektor Usaha; 42 Izin Pembukaan kantor Cabang; 43 Izin Lokasi;	Perizinan Penanaman Modal

Sumber : BKPMPT 2016

Dari tabel diatas terlihat bahwa dari 42 jenis layanan perizinan terbagi dalam 3 (tiga) kelompok besar jenis izin yaitu izin usaha , izin tertentu dan izin penanaman modal. Dari ke tiga kelompok tersebut proses dan mekanisme pengurusannya sama. Karena proses pengurusannya sama konsumen bisa mengajukan permohonan satu kali untuk mendapatkan lebih dari satu jenis izin yang biasanya layanan ini disebut layanan paralel.

Dalam peraturan bupati tersebut juga disebutkan non perizinan yaitu berupa segala bentuk kemudahan pelayan, fasilitas fiskal dan informasi yang diberikan kepada masyarakat dan pelaku usaha. Layanan non perizinan diberikan kepada konsumen melalui loket informasi dan pengaduan. Jumlah izin yang dikeluarkan oleh BKPMPT Nunukan sejak berdirinya sampai sekarang dapat dilihat dalam tabel berikut :

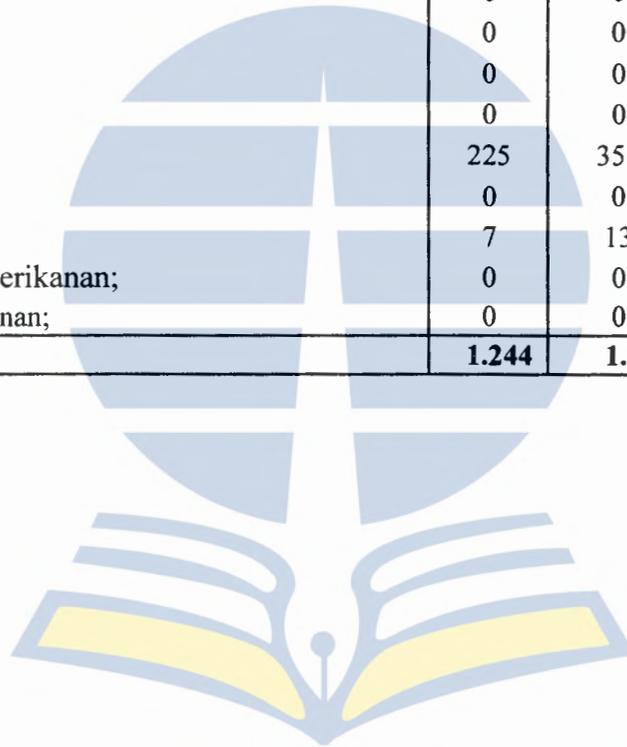
Tabel 4.2. Rekapitulasi izin yang diterbitkan Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu (BKPMPT) Nunukan



REKAPITULASI IZIN MENURUT JENIS PERIODE 2011 - 2015

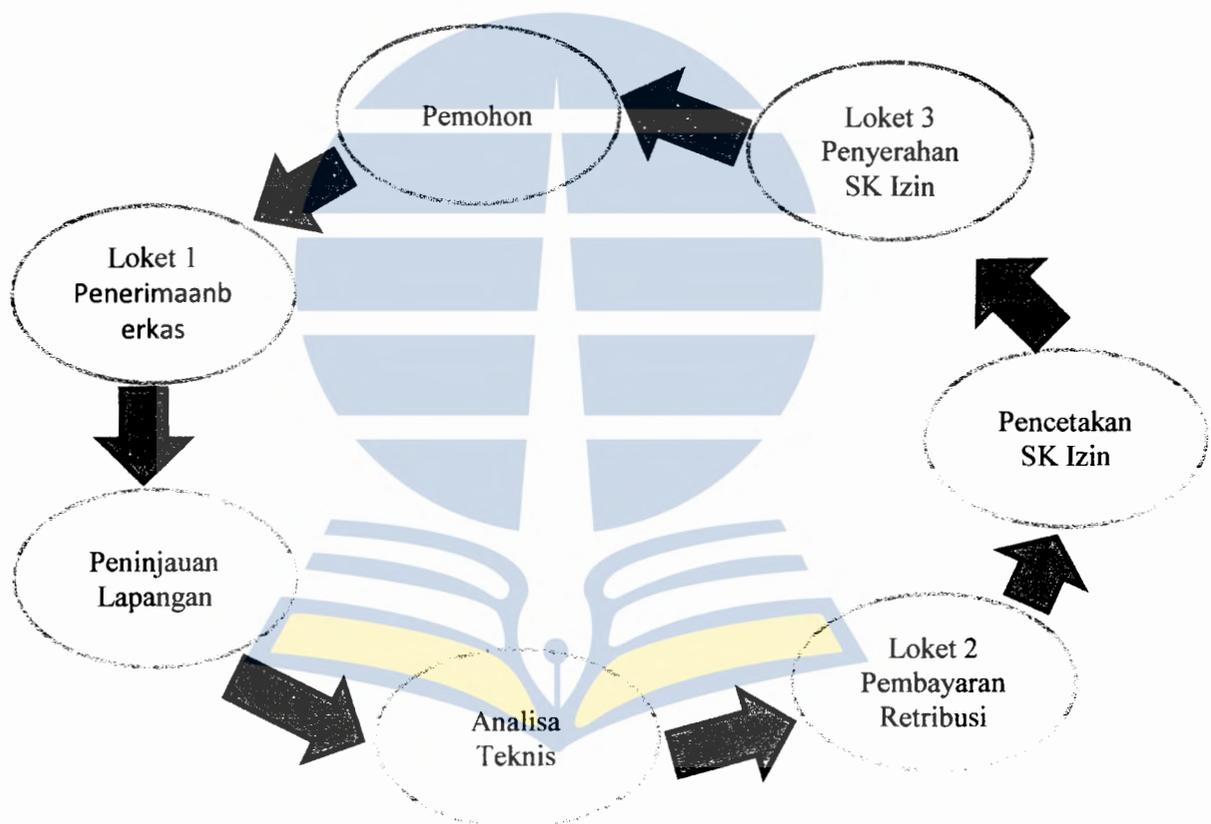
NO	JENIS IZIN	TAHUN					JUMLAH
		2011	2012	2013	2014	2015	
1	Izin Prinsip Penanaman Modal	0	0	2	0	0	2
2	Izin Usaha Untuk Berbagai Sektor	0	6	3	10	23	42
3	Izin Prinsip Perluasan Penanaman Modal;	0	0	1	0	0	1
4	Izin Usaha Perluasan untuk Berbagai Sektor Usaha;	0	0	1	7	6	14
5	Izin Prinsip Perubahan Penanaman Modal;	0	0	0	0	0	0
6	Izin Usaha Perubahan Untuk Berbagai Sektor Usaha;	0	0	0	0	0	0
7	Izin prinsip Penggabungan Perusahaan Penanaman Modal;	0	0	0	0	0	0
8	Izin Usaha Penggabungan Perusahaan Penanaman Modal untuk berbagai sektor Usaha;	0	0	0	0	0	0
9	Izin Pembukaan kantor Cabang;	0	0	0	0	0	0
10	Izin Lokasi	0	0	0	0	0	0
11	Izin mendirikan bangunan (IMB);	342	171	144	173	232	1062
12	Izin Gangguan (HO);	406	620	702	243	184	2155
13	Izin Penyelenggaraan Reklame;	0	0	3	2	0	5
14	Izin Penjualan minuman beralkohol;	0	0	0	0	0	0
15	Izin Usaha Perdagangan;	164	305	362	95	68	994
16	Izin Usaha Jasa Konstruksi;	100	110	71	40	77	398
17	Izin Angkutan Dalam Trayek Trayek;	0	0	0	0	0	0
18	Izin Operasi Angkutan Orang Tidak Dalam Trayek;	0	0	0	0	0	0
19	Izin Usaha Angkutan Sungai, Danau & Penyeberangan (ASDP);	0	0	0	0	0	0
20	Izin Usaha Angkutan,	0	0	0	0	0	0
21	Izin Usaha Restoran;	0	0	0	0	0	0
22	Izin Usaha Rumah Makan;	0	3	11	16	22	52
23	Izin Usaha Tempat Makan ;	0	0	3	2	1	6
24	Izin Usaha Jasa Boga	0	15	16	12	20	63
25	Izin Usaha Hotel	0	0	2	2	5	9
26	Izin Usaha Penginapan	0	0	0	0	0	0
27	Izin Tempat Bilyard	0	0	0	1	1	2
28	Izin Permainan Ketangkasan	0	0	0	0	0	0
29	Izin Diskotik	0	0	0	0	0	0

NO	JENIS IZIN	TAHUN					JUMLAH
		2011	2012	2013	2014	2015	
30	Izin Kafe	0	0	0	0	0	0
31	Izin Karaoke	0	0	0	0	0	0
32	Izin Gedung Serba Guna	0	0	0	0	0	0
33	Izin Persewaan/Jasa Peralatan Audiovisual;	0	0	1	0	0	1
34	Izin Sarana dan Fasilitas Musik;	0	0	0	0	0	0
35	Izin Pusat Kesehatan dan Kebugaran;	0	0	0	0	0	0
36	Izin Sarana dan Fasilitas Olahraga;	0	0	0	0	1	1
37	Izin Salon Kecantikan;	0	0	0	4	2	6
38	Tanda Daftar Perusahaan;	225	351	305	111	121	1113
39	Izin Usaha Industri;	0	0	0	0	1	1
40	Tanda daftar Industri;	7	13	22	9	7	58
41	Izin Usaha Perikanan di Bidang Budidaya Perikanan;	0	0	14	21	12	47
42	Izin Pengumpulan dan Pengolahan Hasil Perikanan;	0	0	14	5	10	29
TOTAL		1.244	1.594	1.677	753	793	6.061



Selain pendelegasian wewenang terhadap 42 jenis izin dalam Perbup tersebut juga disebutkan bahwa Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (BKPMPT) menyelenggarakan pelayanan perizinan perizinan dan dibantu oleh Tim Teknis dari SKPD terkait sesuai jenis perizinan. Mekanisme penyelenggaraan pelayanan perizinan dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar 4.1. Mekanisme Pelayanan Perizinan di Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (BKPMPT) Nunukan



Sumber : BKPMPT Nunukan 2016

Dari gambar diatas tentang mekanisme penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan secara aris besar dibagi dalam 4 (empat) tahap yang dilakukan oleh implementor yang berbeda yaitu penerimaan berkas, verifikasi berkas dan peninjauan lapangan oleh tim teknis, penerbitan rekomendasi dari tim teknis dan penerbitan sertifikat izin atau surat penolakan oleh KepalaBadan

Koordinasi Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu (BKPMPT). Tim teknis SKPD meliputi Dinas Pekerjaan Umum (DPU), Badan Lingkungan Hidup daerah (BLHD), Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga (Disbudparpora), Dinas Kesehatan (Dinkes), Dinas Perhubungan dan Dinas Kelautan dan Perikanan (DKP).

a. Penerimaan berkas permohonan izin oleh front office

Penyelenggaraan pelayanan dimulai dari penerimaan berkas permohonan yang dilakukan oleh petugas loket penerimaan. Sebelum menyerahkan berkas permohonan kepada petugas pemohon terlebih dahulu mendapat penjelasan informasi dan pengambilan formulir permohonan. Setelah penjelasan dari petugas dianggap cukup jelas maka pemohon mengisi formulir dan melengkapi persyaratan yang tertera dalam formulir tersebut yang selanjutnya diserahkan kepada petugas. Jika petugas menyatakan berkas lengkap maka dilakukan registrasi dan tanda terima berkas seperti yang diungkapkan oleh petugas front office berikut ini :

“ Pemohon datang kepada kami meminta formulir kemudian setelah formulir diisi dengan lengkap serta melampirkan persyaratan administrasi lainnya maka kami melakukan pengecekan terhadap semua lampiran dokumen, bilamana semua persyaratan sudah terlampir maka kami petugas Fo melakukan registrasi terhadap berkas permohonan tersebut dan memberikan tanda bukti terimahberkas kepada pemohon “

Lebih lanjut petugas FO menyampaikan “ terkait dengan izin yang selama ini dilayani di BKPMPT namun dengan adanya UU 23 sudah menjadi kewenangan propinsi kami menyampaikan bahwa izin tersebut sudah diurus di propinsi dan masyarakat selama ini menerimah dengan baik “ (04 Maret 2015).

Kemudian kami menanyakan lagi kepada petugas penerima berkas apakah proses pengecekan berkas pemohon tersebut masuk kedalam

verifikasi kebenaran dokumen yang satu dengan yang lainnya petugas menjawab :

“ Kami penerima berkas tidak mengecek kebenaran dokumen yang satu dengan dokumen yang lain karena itu tugas verifikator administrasi di back office kami hanya mengecek kelengkapan persyaratan apa sudah ada dilampirkan atau belum itu saja” (04 Maret 2015).

Kemudian kami menemui petugas front office yang lain yang memberikan layanan informasi dan pengaduan kepada masyarakat terkait proses layanan informasi kepada masyarakat menyampaikan :

“ Kami petugas informasi sering dimarah-marahi pemohon karena informasi kesalahan berkas pemohon kadang tidak melalui kami melainkan petugas verifikasi administrasi yang langsung menghubungi pemohon sehingga ketika pemohon datang untuk menanyakan berkas mereka sering terjadi komunikasi yang tidak searah dan membingungkan antara pemohon dengan kami” (wawancara tanggal 04 Mei 2016).

Menanggapi hal ini kami menggali informasi lebih lanjut dengan menanyakan SOP yang telah disusun sudah menyebutkan tugas masing-masing pelaksana dan apakah memahami tugasnya fo menyampaikan bahwa :

“ tugas kami dalam SOP sudah jelas dan kami pahami sebagai layanan informasi namun selama ini kami merasa bahwa petugas yang ada di back office khususnya verifikasi administrasi sering mengambil tugas kami sebagai petugas informasi, hal ini sering terjadi verifikator administrasi menghubungi langsung pemohon terkait kesalahan berkas sementara posisi verifikator di belakang pelayanan tidak mengherankan jika kami yang jadi sasaran kemarahan konsumen bila mereka menanyakan sama kami kesalahan dokumen yang mereka lampirkan dan kami tidak tahu karena verifikator tidak menyampaikan hal itu pada kami “ (wawancara tanggal 04 Mei 2016).

Lebih lanjut kami menanyakan hal ini kepada petugas verifikator administrasi dan ada petugas verifikator administrasi RS yang mengakui melakukan hal tersebut dengan ucapan sebagai berikut :

“ ya memang betul saya menelpon langsung pemohon terkait kekurangan berkas karena saya semangat ingin menyelesaikan tugas saya secepatnya dengan menginformasikan kekurangan berkas pada pemohon saya sering lupa kalau itu adalah tugas fo” (wawancara tanggal 04 Mei 2016).

Peneliti menanyakan lebih lanjut kepada RS apakah SOP yang telah disusun sudah jelas tugas verifikator administrasi atau belum jelas RS menjawab:

“ Tugas saya dalam SOP sudah jelas dan sudah dimengerti dengan baik namun hal ini terjadi diakibatkan faktor semangat kerja dan lupa menyampaikan kepada petugas informasi tentang kekurangan berkas pemohon kedepannya saya akan mengingat bahwa itu adalah tugas dari layanan informasi dan menyampaikan kekurangan berkas pemohon kepada layanan informasi agar mereka yang menyampaikan kepada pemohon yang bersangkutan”(wawancara tanggal 04 Mei 2016).

Lebih lanjut peneliti menanyakan kepada layanan informasi dan pengaduan terkait keluhan-keluhan dari konsumen dan petugas menyampaikan sebagai berikut :

“ Keluhan dari masyarakat beragam tentang penyelenggaraan layanan perizinan seperti proses izin terlalu lamah tidak sesuai dengan SOP, terlalu banyak persyaratan yang diminta, masyarakat ingin map permohonan disediakan , katanya pelayanan satu pintu tapi mengapa pemohon masih disuruh kesana kemari, pengurusan berbelit-belit , retribusi memberatkan, petugas yang memberi layanan informasi terlalu banyak dan berulang-ulang”.(wawancara tanggal 04 Mei 2016).

Dari front office juga diperoleh informasi bahwa dari 42 jenis izin yang didelegasikan kepada Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu (BKPMPT) ada beberapa jenis izin yang masih pasif. Hal ini disebabkan oleh beberapa hal seperti yang diungkapkan oleh petugas front office berikut ini:

“ Masih ada beberapa jenis izin yang belum aktif karena memang belum ada berkas permohonan yang diajukan oleh masyarakat

seperti izin pembudidayaan perikanan, izin di bidang penanaman modal dan beberapa izin di bidang perizinan usaha”

Lebih lanjut FO menyampaikan bahwa

“Ada beberapa izin di perizinan usaha seperti izin diskotik, izin karaoke, izin pub, izin permainan ketangkasan, pernah mengajukan permohonan namun setelah itu tidak ada lagi”(wawancara tanggal 04 Mei 2016).

Mencermati apa yang disampaikan petugas front office peneliti melihat dan mengambil data registrasi permohonan izin masuk yang tertera dalam tabel berikut ini :

Tabel 4.3 Jumlah Berkas Permohonan Izin Yang Diregistrasi Front Office Menurut Jenis Izin Tahun 2015

No	Jenis Izin	Jumlah Berkas
1	Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	281
2	Izin Gangguan (HO)	254
3	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)	99
4	Tanda Daftar Perusahaan (TDP)	174
5	Izin Usaha Perikanan (IUP)	28
6	Surat Izin Pengumpul dan Pengolahan Hasil Perikanan (SIPPHP)	28
7	Surat Izin Kapal Pengangkut Ikan (SIKPI)	4
8	Surat Izin Penangkapan Ikan (SIPI)	3
9	Izin Usaha Jasa Konstruksi (SIUJK)	83
10	Izin Usaha Rumah Makan	15
11	Izin Usaha Jasa Boga	7
12	Izin Usaha Angkutan Sungai Danau dan Penyeberangan (ASDP)	2
13	Izin Trayek	5
14	Izin Pusat Kesehatan dan Kebugaran	1
15	Izin Gedung Serba Guna	2
16	Izin Taman Rekreasi	1
17	Izin Tempat Bilyard	1
18	Izin Usaha Hotel	4
19	Izin Salon	1
20	Izin Prinsip Penanaman Modal	46
21	Izin Lokasi	10
JUMLAH		1.057

Sumber : BKPMPT 2016

b. Verifikasi berkas permohonan dan peninjauan lapangan

Setelah berkas dinyatakan lengkap oleh petugas front office maka berkas diteruskan ke tim teknis Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu (BKPMPT) yang dalam hal ini adalah para kasubid yang membidangi perizinan yang dimohonkan. Tim teknis ini akan meneliti berkas permohonan tersebut untuk persiapan dilakukan peninjauan lapangan atau tidak memerlukan peninjauan lapangan. Jika akan dilakukan peninjauan lapangan maka kasubid akan membuat telaahan staf peninjauan kepada Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu (BKPMPT) dan memberikan undangan peninjauan kepada tim teknis dari SKPD terkait untuk melakukan peninjauan lapangan secara bersama-sama.

Perlu dijelaskan bahwa pola kerja tim teknis pelayanan perizinan yang sekarang ini dilaksanakan adalah anggota tim teknis masing-masing berkantor di SKPD masing dan nanti jika ada permohonan izin yang akan dilakukan peninjauan barulah tim teknis Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu dan Tim teknis SKPD turun secara bersama-sama. Pola pelayanan seperti ini belum murni menganut sistem pelayanan satu pintu seperti yang diungkapkan oleh Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu berikut ini :

“Pola pelayanan perizinan di BKPMPT tidak murni melaksanakan sistem pelayanan satu pintu, karena perwakilan dari SKPD teknis tidak duduk di BKPMPT mestinya kalau murni pelayanan terpadu satu pintu semua perwakilan SKPD teknis duduk di kantor PTSP, sehingga permintaan rekomendasi teknis tidak perlu lagi kita minta ke SKPD”

Lebih lanjut Kepala Badan menyampaikan

Implementasi Perbub 17 sudah berjalan namun tidak efektif waktu pelaksanaan untuk beberapa izin yang tertera dalam SOP belum bisa terpenuhi “ (wawancara tanggal 10 Mei 2016)

Namun dalam hal ini diantara tim teknis Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu (BKPMPT) dan Tim teknis dari SKPD terkadang sulit dalam menyiapkan waktu peninjauan secara bersama , hal ini disebabkan karena tim teknis dari SKPD teknis masih melaksanakan tugas lain di SKPD masing-masing. Seperti yang diungkapkan oleh Tim teknis dari Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu (Kasubid Perizinan Pariwisata , Pekerjaan umum dan Pertanian berikut ini :

“ Hari ini rencana akan dilakukan peninjauan lapangan terhadap izin perikanan dan undangan peninjauan sudah disampaikan ke Dinas Perikanan namun anggota tim teknis Perikanan belum bisa turun karena masih ada tugas lain yang mendesak dan harus diselesaikan segera. Lebih lanjut beliau menyampaikan dengan tertundanya waktu peninjauan lapangan seperti ini maka waktu pemrosesan izin akan terganggu hal inilah salah satu hal yang mempengaruhi keterlambatan proses perizinan “(wawancara tanggal 04 Mei 2016).

Hal senada juga diungkapkan oleh Kasubid perizinan Pendidikan, Kesehatan dan Ketenagakerjaan :

“ Peninjauan lapangan untuk jenis izin di tempat kami sering tertunda karena kadang ada waktu yang sudah ditetapkan dalam undangan namun tim teknis dari BLHD belum punya waktu untuk turun bersama “ (wawancara 04 Mei 2016)

Lebih lanjut peneliti melakukan konfirmasi terkait hal ini kepada ketiga Kepala Bidang terkait perizinan di Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu dan semuanya membenarkan adanya hambatan dalam menyamakan waktu peninjauan lapangan dengan tim teknis dari SKPD dengan alasan bertepatan dengan tugas lain yang harus diselesaikan di kantor masing-masing.

Dalam proses verifikasi berkas terkadang ditemukan dokumen yang salah sehingga perlu perbaikan terhadap dokumen yang dimaksud. Dan dalam hal ini yang melakukan penyampaian informasi adalah petugas layanan informasi. Dan dari petugas layanan informasi ini akan diperoleh dokumen yang benar dari pemohon.

Setelah berkas diverifikasi dan dinyatakan layak dilakukan peninjauan maka tim teknis melakukan peninjauan secara bersama-sama dengan masing-masing tim teknis membawahi daftar isian data yang harus diisi sesuai dengan standar yang digunakan nantinya didalam analisa teknis terhadap hasil peninjauan lapangan sekaligus ada satu berita acara pemeriksaan yang dibawah Tim teknis Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu yang harus ditanda tangani oleh semua tim teknis dan pemohon sebagai bukti bahwa telah dilakuka peninjauan lapangan.

Namun dalam peninjauan lapangan sering terjadi ketidak sepahaman antara tim teknis yang satu dengan tim teknis lainnya seperti statmen yang disampaikan oleh Kasubid Pengkajian Dampak Lingkungan bahwa :

“ batasan tugas antar BKPMPT dengan Tim Teknis BLHD tidak jelas sehingga terkadang dilapangan BLHD merasa itu tugas mereka namun dikerjakan oleh BKPMPT. Jadi dalam hal ini perlu rapat koordinasi antar tim teknis dan BKPMPT guna membahas dan menyusun secara jelas tugas masing – masing tim teknis dari SKPD yang terkait”

Lebih lanjut Tim Teknis BLHD menyampaikan bahwa:

“ Masalah lain yang kami alami adalah terkait dengan prosedur pemrosesan izin gangguan (HO) dimana dalam mekanisme izin ini yang terjadi selama ini menimbulkan masalah lain terkait data yang tertera dalam formulir permohonan dengan data yang tercantum dalam SPPL. Selama ini BKPMPT meminta dokumen SPPL sebelum turun kelapangan dengan demikian BLHD mengacu pada data yang tertera dalam formulir permohonan. Namun setelah dilakukan peninjauan lapangan sering terjadi penyimpangan dari

data dalam formulir sehingga dokumen SPPL dari BLHD harus diganti lagi.

Dalam melakukan kajian teknis izin gangguan antara BKPMPT dengan BLHD terjadi perbedaan persepsi BKPMPT melakukan kajian teknis dengan menggunakan aturan yang berbeda dengan kajian teknis yang dilakukan BLHD sehingga terjadi pertentangan dalam melakukan kajian seperti BKPMPT melakukan analisa dengan menggunakan UU agraria sedangkan kami dengan menggunakan Peraturan Menteri Lingkungan Hidup “ (wawancara tanggal 05 April 2016)

Peneliti melakukan konfirmasi terkait hal ini kepada pihak Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu yang menangani HO dalam wawancara dan menyampaikan :

“ Ya benar kami yang melakukan pengukuran dan penghitungan retribusi karena dalam regulasi tidak disebutkan siapa yang berwenang untuk melakukan pengukuran di lapangan sekaligus penghitungan retribusi “ (wawancara tanggal 15 April 2016)

Peneliti lebih lanjut menanyakan kepada Tim teknis BLHD apakah SOP yang telah disusun sudah jelas dan bisa dipahami lebih lanjut beliau menyampaikan :

“ SOP sudah kami lihat namun dalam SOP tidak dijelaskan secara rinci tugas yang dilakukan BLHD dan tugas yang dilakukan BKPMPT hanya tertera peninjauan lapangan dan rekomendasi, bukankah pengukuran luasan tempat usaha itu adalah bersifat teknis kedepannya sangat diperlukan komunikasi yang baik diantara anggota tim teknis sehingga tidak terjadi kesalahpahaman serta SOP pelayanan perlu direvisi dengan melibatkan semua tim teknis dalam penyusunannya sehingga jelas batasan tugas masing-masing “(wawancara tanggal 15 April 2016)

Hal senada juga diungkapkan oleh tim teknis dari Dinas Pekerjaan Umum terkait seperti yang diungkapkan oleh Kepala Bidang Tata Ruang berikut ini :

“ SOP tidak jelas dan tidak melibatkan SKPD teknis dalam penyusunannya sehingga pada saat akan dilaksanakan banyak ditemukan ketidak sepahaman antara personil dari BKPMPT dengan Tim Teknis dari SKPD terkait utamanya yang berhubungan dengan regulasi yang digunakan.

Lebih lanjut Tim teknis DPU menyampaikan dengan adanya ketidaksepahaman dalam melakukan kajian teknis berimbang pada target waktu penyelesaian tidak tercapai “ (wawancara tanggal 15 April 2016)

Namun demikian tidak semua tim teknis mengungkapkan hal demikian ada juga tim teknis yang menyampaikan bahwa SOP sudah jelas dan tidak ada kendala yang ditemui dalam peninjauan lapangan seperti yang diungkapkan oleh Kasubid Sarana dan Prasarana Pariwisata Dinas Kebudayaan Pemuda dan Olah raga sebagai berikut :

“Kami tim teknis pariwisata dalam melakukan peninjauan lapangan tidak ada hambatan secara teknis dalam melaksanakan SOP yang ada semuanya jelas dan dapat dilaksanakan sesuai dengan regulasi yang ada, pemahaman terhadap sebuah permohonan antara tim dari BKPMPT dengan kami sepaham terhadap apa yang menjadi norma dan standar yang ada “(wawancara tanggal 13 April 2016)

Demikian juga dengan statement yang disampaikan oleh Kepala seksi pengawasan dan perizinan tim teknis Dinas Perikanan dan Kelautan berikut ini :

“ tim teknis perikanan sejauh ini tidak ada hambatan dalam peninjauan lapangan karena apa yang tertera dalam SOP bisa dilaksanakan secara bersama dengan tim dari BKPMPT. “ (wawancara tanggal 05 April 2016)

c. Penerbitan rekomendasi tim teknis

Setelah dilakukan peninjauan lapangan maka proses pelayanan selanjutnya adalah analisa teknis hasil peninjauan dikaitkan dengan berkas permohonan. Hal utama yang membuat penyelesaian izin tidak bisa selesai sesuai target karena penerbitan rekomendasi teknis dari SKPD lambat diselesaikan seperti yang diungkapkan oleh verifikasi administrasi berikut ini :

“ yang membuat proses perizinan selalu molor dari waktu yang seharusnya karena rekomendasi dari SKPD setelah peninjauan lapangan lama baru disetorkan sering kami melakukan konfirmasi kenapa belum diserahkan ke BKPMPT SKPD teknis menyampaikan bermacam alasan seperti kepala dinas tidak ada, direktur perusahaan belum menghadap kepala dinas dan alasan lain” (wawancara tanggal 04 April 2016)

Selanjutnya kami melakukan konfirmasi ke SKPD teknis terkait rekomendasi yang mengharuskan direktur perusahaan menghadap kepala dinas sebelum rekomendasi diterbitkan Dnas Pekerjaan Umum terkait rekomendasi izin Usaha Jasa Konstruksi (IUK) Kepala Bidang Tata Ruang mengungkapkan sebagai berikut ini :

“ Untuk penandatanganan rekomendasi IUK dilakukan oleh Kepala Dinas dengan memanggil direktur perusahaan untuk dilakukan pembinaan sebelum penandatanganan rekomendasi agar penanggung jawab badan usaha bisa menjalankan perusahaannya dengan penuh tanggung jawab sebagai penyedia jasa konstruksi” (wawancara tanggal 15 April 2016)

Dalam melakukan analisa hasil peninjauan lapangan tim teknis bekerja di SKPD masing-masing sehingga terkadang hasil analisa teknis yang berupa rekomendasi ini tidak diterima oleh tim teknis Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu karena persepsi terhadap regulasi berbeda seperti yang diungkapkan oleh Kepala Bidang Tata Ruang tim teknis dari DPU sebagai berikut :

“ Kalau BKPMPT juga melakukan analisa teknis terhadap berkas IMB lebih baik ambil semua saja tidak perlu meminta rekomendasi dari kami toh rekomendasi kami juga masih diperiksa teknisnya, kan kamu juga bisa menganalisa sendiri tidak perlu lagi melibatkan kami .

Lebih lanjut beliau menyampaikan kami kan instansi teknis yang melakukan kajian teknis masak rekomendasi kami yang merupakan kewenangan kami di tolak BKPMPT inikan salah satu hal yang membuat proses pelayanan terhambat dan tidak sesuai dengan target jadi jangan salahkan kami kalau proses pelayanan perizinan menyimpang dari target waktu yang ada berkas masyarakat bolak

balik koq tidak salah kalau masyarakat mengamuk karena merasa dipersulit”(wawancara tanggal 15 April 2016).

Namun setelah kami konfirmasi dengan Kepala Bidang Perizinan Tertentu yang membidangi IMB dalam wawancara menyampaikan :

“BKPMPT tidak melakukan intervensi terhadap tugas Dinas PU , kami hanya melakukan pengecekan terhadap isi rekomendasi terkait kesesuaian data dan kebijakan yang diambil karena jika dikemudian hari ada akibat dari izin yang diberikan maka tanggung jawab dan tanggung gugat beralih sepenuhnya kepada penerima delegasi dalam hal ini BKPMPT sesuai dengan Peraturan Bupati ” (wawancara tanggal 15 April 2016)

Selain hal tersebut diatas tim Teknis Dinas PU juga menyampaikan dalam wawancara:

“ Salah satu hal yang membuat rekomendasi teknis DPU lambat adalah adanya perbedaan persepsi antara BKPMPT dengan Dinas Pekerjaan Umum sebagai instansi yang mengendalikan pemanfaatan ruang terkait dengan tata guna lahan. Hal ini disebabkan karena RDTR kabupaten Nunukan sudah melalui kajian ilmiah dan belum ditetapkan sebagai Perda sehingga BKPMPT merasa bahwa muatan dalam RDTR belum bisa digunakan dalam pemberian IMB karena belum memiliki kekuatan hukum. Perbedaan persepsi seperti ini sering terjadi khususnya untuk bangunan usaha yang fungsinya bertolak belakang dengan muatan yang ada dalam Draf RDTR”. Kami beranggapan bahwa Draf RDTR tersebut sudah bisa digunakan karena sudah melalui kajian ilmiah dan muatan dalam RDTR tersebut tidak akan berubah lagi hanya menunggu pengesahan dari DPRD Kabupaten Nunukan. Apa jadinya bilamana izin diberikan tanpa memperhatikan tata guna lahan yang tertera dalam Draf RDTR sedangkan tugas utama kami untuk melakukan pengawasan dan pengendalian pemanfaatan ruang tidak akan terlaksana dan akan menimbulkan kesemrautan pemanfaatan lahan “ (wawancara tanggal 15 April 2016)

Rekomendasi teknis juga memuat tentang jumlah retribusi yang harus dibayar oleh pemohon apabila izin yang dimohonkan memiliki retribusi namun menurut keterangan dari petugas layanan informasi masyarakat terkadang tidak menerima hasil perhitungan retribusi seperti yang diungkapkan petugas informasi berikut ini :

“ Telah diinformasikan kepada masyarakat jumlah retribusi yang harus dibayar namun terkadang setelah mengetahui jumlah retribusi pemohon tidak langsung datang membayar karena merasa terlalu besar dan mereka ingin dikurangi. “ (wawancara tanggal 04 Maret 2016)

Terkait dengan lambatnya rekomendasi dari SKPD teknis dipengaruhi oleh pola kerja tim teknis yang melaksanakan pelayanan perizinan tidak murni menganut sistem pelayanan satu pintu seperti yang diungkapkan oleh Kepala Badan Koordiansi Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu berikut ini :

“ Untuk memaksimalkan kinerja tim teknis dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan maka perwakilan tim teknis dari SKPD harus duduk di BKPMPT dan hanya melakukan tugas pelayanan terlepas dari tugas pokok yang ada di SKPD dengan demikian perwakilan SKPD teknis tersebut haruslah seorang yang bisa melakukan kajian teknis dan mengambil keputusan yang bersifat final terhadap sebuah permohonan izin” (wawancara tanggal 10 Mei 2016)

Untuk izin di bidang penanaman modal dari data yang diperoleh peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Bidang Penanaman Modal sebagai berikut :

“ Target waktu pelayanan untuk izin di bidang penanaman modal tidak pernah tercapai sesuai dengan SOP , waktu dalam SOP adalah 24 hari kerja namun dalam realisasi bisa memakan waktu 6 bulan . Hal ini terjadi terkait dengan rekomendasi dan analisa teknis terhadap permohonan izin penanaman modal butuh waktu yang sangat panjang untuk memperoleh hasil akhir karena melibatkan banyak SKPD teknis “ (wawancara tanggal 15 April 2016)

d. Penerbitan sertifikat izin atau surat penolakan izin

Tahap akhir dalam proses pelayanan adalah penerbitan sertifikat izin bila berkas permohonan dianggap layak memperoleh izin ataukah penerbitan surat penolakan jika permohonan izin dianggap tidak layak untuk diberi izin. Sertifikat izin akan ditanda tangani oleh Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu dan diserahkan kepada pemohon dan bila tidak layak maka

surat penolakan akan dikirim kepada pemohon yang isinya menyampaikan alasan penolakan. Dari data yang diperoleh jumlah permohonan izin yang dilakukan registrasi tahun 2015 adalah sebanyak 1.057 berkas permohonan dan jumlah izin yang terbit sebanyak 801 izin. Terkait dengan permohonan izin yang tidak bisa diterbitkan dilakukan konfirmasi kepada Kepala Bidang Perizinan usaha tentang izin yang berkasnya sudah diterima namun belum memperoleh sertifikat izin beliau menyampaikan hal sebagai berikut :

“Ada beberapa izin yang tidak dapat diproses seperti izin diskotik, izin karaoke, izin pub, izin permainan ketangkasan karena setelah dilakukan peninjauan lapangan rata-rata masalah yang dihadapi lokasi usaha yang bertentangan dengan regulasi yang ada terkait jarak tempat usaha dengan tempat ibadah dan sekolah harus 500 meter sementara tempat usaha yang mengajukan permohonan izin jaraknya tidak ada yang memenuhi syarat tersebut”

Lebih lanjut Kabid Perizinan Usaha menyampaikan

“ Jadi semua usaha Karaoke, pub, bar dan usaha sejenisnya yang ada di Nunukan tidak ada yang mempunyai izin usaha bukan berarti masyarakat yang tidak mau mengurus izin namun permohonan izin yang tidak bisa diproses.

Lebih lanjut Kabid Perizinan Usaha menyampaikan :

Dari data registrasi berkas permohonan masuk ada juga berkas permohonan izin yang tidak bisa diproses karena adanya UU nomor 23 Tahun 2014 yang mana beberapa izin yang selama ini dilayani di BKPMPT sudah menjadi kewenangan propinsi selanjutnya berkas permohonan yang sudah masuk diantar ke propinsi untuk diproses lebih lanjut sehingga tidak terdata dalam jumlah izin yang diterbitkan di BKPMPT tahun 2015” (wawancara 13 April 2016)

Hal senada juga diungkapkan oleh Kasubid Industri, Koperasi, Perhubungan, Kominfo dan Energi Sumber Daya Mineral dalam wawancara menyampaikan :

“ Ada beberapa izin yang tidak dapat diproses karena berkas yang dilampirkan setelah diverifikasi ternyata dokumen yang dipersyaratkan tidak sesuai dan ada juga berkas yang salah mengambil formulir” (wawancara tanggal 13 April 2016)

Melihat kondisi yang demikian peneliti melakukan konfirmasi dengan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu dan beliau

membenarkan adanya hal seperti yang diungkapkan Kabid Perizinan Usaha. Kepala Badan menyampaikan bahwa memang ada beberapa regulasi terkait perizinan yang harus direvisi kembali karena melihat kondisi yang ada dilapangan. Dan untuk saat ini sudah dilakukan revisi terhadap beberapa regulasi perizinan namun masih pada tahap konsep dan koordinasi dengan SKPD teknis terkait.

Tahap akhir penyelenggaraan pelayanan adalah penerbitan sertifikat menurut informasi dari front office sertifikat izin dan surat penolakan izin akan disampaikan oleh front office melalui petugas layanan informasi dan diserahkan langsung kepada pemohon.

e. Faktor pendukung dan penghambat implementasi

Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Nunukan dalam menyelenggarakan pelayanan perizinan sesuai dengan pendelegasian Bupati tak lepas dari kendala-kendala yang membuat proses pelayanan tidak bisa maksimal seperti yang diharapkan bersama. Hal tersebut dipengaruhi oleh faktor dari dalam organisasi Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perizinan Nunukan dan juga faktor dari luar organisasi. Berikut akan diuraikan secara terpisah faktor yang mendukung dan menghambat implementasi Peraturan Bupati Nomor 17 tahun 2015 tentang pendelegasian wewenang bupati dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan perizinan di Nunukan .

1) Faktor pendukung

(a) Komunikasi antara implementor

Komunikasi perbup 17 di Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu dari atas kebawah menurut Kepala Bidang Perizinan usaha dilakukan secara intensive. Rapat-rapat koordinasi dilakukan setiap bulan untuk mengevaluasi proses layanan. Komunikasi ini baik yang dilakukan secara sektoral yang dipimpin oleh Kepala Bidang maupun secara umum yang dipimpin langsung oleh Kepala Badan.

Komunikasi diantara para implementor biasanya juga dilakukan untuk membahas masalah-masalah yang muncul dari proses di lapangan namun yang sering menjadi hambatan sesuai informasi dari Kabid Perizinan Tertentu bisanya personil yang mengikuti rapat tim teknis selalu berganti-ganti dan bukan pengambil kebijakan sehingga apa yang dihasilkan dalam komunikasi tersebut tidak bisa dilaksanakan dan terputus sehingga akibat dari putusya komunikasi ini tentu pengaruhnya terhadap proses pelayanan yang tidak maksimal.

(b) Sumber daya

Hasil wawancara dengan Kepala Bidang Perizinan Tertentu bahwa pelayan perizinan di Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Nunukan sejak berdirinya tahun 2011 selalu terkendala dialokasi anggaran seperti yang disampaikan dalam wawancara sebagai berikut :

“ Kami selalu terkendala di anggaran dalam memberikan pelayanan karena anggaran yang diberikan sangat minim sementara intensitas permohonan izin cukup tinggi sehingga berkas permohonan yang diterima tidak langsung

ditindaklanjuti namun dikumpul beberapa berkas permohonan baru dilakukan peninjauan lapangan khususnya bagi permohonan izin yang berada di luar pulau Nunukan. Hal ini berlangsung sampai dengan akhir tahun 2015. Setelah dilakukan penyampaian masalah ini kepada tim anggaran kabupaten maka pada tahun anggaran 2016 jumlah anggaran yang diberikan untuk kegiatan pelayanan di BKPMPT sudah memadai sehingga berkas permohonan tidak perlu lagi dikumpul beberapa berkas namun langsung dilakukan peninjauan” (wawancara tanggal 15 April 2016)

Dengan jumlah jenis izin yang dilayani di Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Nunukan banyak sehingga perlu dukungan sumberdaya manusia yang memadai baik dari segi jumlahnya maupun dari segi kualitas dan kompetensinya. Jumlah aparatur sipil negara di Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (BKPMPT) Kabupaten Nunukan adalah sebanyak 32 (tiga puluh dua) orang dan non ASN sebanyak 29 (dua puluh sembilan) orang dengan struktur pendidikan seperti yang tertera dalam tabel berikut :

Tabel 4.4. Karyawan Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Kabupaten Nunukan Menurut Tingkat Pendidikan

No	Jenjang Pendidikan	ASN	Non ASN	Jumlah
1	Pasca Sarjana (S2)	1	0	1
2	Sarjana (S1)	15	13	28
3	D III	7	1	8
4	SMU	9	15	24
5	SMP	0	0	0
Total		32	29	65

Sumber : BKPMPT Kabupaten Nunukan Tahun 2016

Menurut informasi dari Kasubag Umum dan Kepegawaian saat ini ada 3 (tiga) orang pegawai ASN di lingkungan Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu yang sedang melaksanakan studi pada tingkat Pasca Sarjana (S2) dan 1 (satu) orang non ASN yang sedang belajar pada tingkat D III.

Tenaga kerja yang bekerja di Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu baik yang ASN maupun non ASN dengan jumlah yang memadai serta memiliki kualitas yang memadai pula (dapat dilihat dalam tabel 4.2). Petugas yang ada di front office terdiri dari 3 (tiga) orang penerima berkas sesuai dengan bidang izin, 3 (tiga) orang di meja bagian informasi dan pengaduan, 11 (sebelas) orang bagian peninjauan lapangan menurut bidang izin ditambah 2(dua) orang dari masing-masing SKPD teknis terkait, 12 (dua belas) orang administrator , 4 (empat) orang pejabat eselon III dan 1 (satu) orang pejabat eselon II yang terkait langsung dengan proses pelayanan perizinan.

Faktor pendukung lain dalam sumber daya adalah gedung pelayanan yang tersedia sudah baik meskipun gedung tempat pelayanan statusnya masih disewah namun luasan yang dimiliki sudah cukup nyaman bagi konsumen dan petugas.

(c) Sikap para implementor

Sikap para pelaksana kebijakan pendelegasian wewenang bupati dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan sudah positif dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan

kepadanya hal ini seperti yang diungkapkan oleh salah seorang pemohon LN seperti berikut ini :

“ Petugas perizinan sudah melayani dengan baik dan ramah mereka memberikan informasi yang jelas kepada kami jika ada kekurangan dalam berkas yang kami ajukan serta membantu kami dalam melengkapi kekurangan tersebut cuma yang menjadi permasalahan adalah sertifikat izinnya lama betul baru keluar tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan masa mengurus IMB bisa memakan waktu sampai 6 bulan “ (wawancara tanggal 04 Maret 2016)

Dalam memberikan pelayanan para implementor juga selalu berpegang teguh pada aturan yang ada dengan memproses semua berkas perizinan sesuai dengan urutan registrasi masuk secara bersama. Sikap demikian ditunjukkan dengan menganggap bahwa proses pelayanan akan berjalan jika dilakukan dengan penuh tanggung jawab dan kekompakan tanpa menonjolkan kemampuan masing-masing seperti yang diungkapkan oleh Kepala Bidang Perizinan tertentu berikut ini :

“ Saya sering menyampaikan kepada anggota bahwa semua yang terlibat dalam penyelenggara pelayanan perizinan adalah merupakan sebuah tim yang super dan bukan super boy sehingga sesama anggota tim pelayanan harus saling mendukung dalam melaksanakan tugas yang menjadi tanggung jawabnya dan tidak boleh jalan sendiri-sendiri semuanya harus dibawah koordinasi sesuai struktur yang ada” (wawancara tanggal 15 April 2016)

2) Faktor penghambat

(a) Koordinasi para pelaksana

Saat peneliti melakukan wawancara dengan tim teknis di masing-masing SKPD penulis menanyakan terkait isi dari perbup tersebut terkait dengan tugas dan wewenang Tim teknis seperti yang tercantum dalam pasal 3, namun ada beberapa SKPD yang

menyampaikan bahwa belum pernah melihat isi dari perbup tersebut dan ada juga yang menjawab sudah melihat namun belum membacanya dengan seksama. Kurangnya komunikasi antara Tim teknis menimbulkan persepsi yang berbeda terkait pemahaman terhadap regulasi yang ada .

Namun ada juga SKPD teknis yang lain sudah memahami dan merasa tidak ada kendala dalam memahami pesan perbup tersebut dan dapat dilaksanakan dengan baik sehingga proses layanan yang mereka berikan dalam bentuk kajian teknis dan rekomendasi tidak mengalami hambatan yang berarti.

(b) Struktur birokrasi

SOP yang ada belum jelas beberapa hal diantaranya : a) wilayah kerja antara Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu dengan SKPD teknis terkait yang tidak jelas; b) Adanya penyelenggara pelayanan yang masuk ke boleh masuk ke wilayah kerja orang lain; c) Kadang menerima berkas permohonan izin dalam kondisi belum lengkap; d) Belum ada kesepahaman terkait regulasi yang dijadikan dasar dalam pelayanan diantara tim teknis dalam menentukan norma, standar dan kriteria dalam analisa teknis.

Hal lain di struktur birokrasi yang menjadi kendala adalah :

- 1) Rekomendasi teknis dari SKPD teknis lambat disetorkan ke Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu karena analisa kajian teknis seperti izin penanaman modal setelah peninjauan lapangan birokrasinya panjang;
- 2) Tim teknis

terkendala dalam menyiapkan waktu secara bersama untuk melakukan peninjauan pada saat yang dibutuhkan; 3) Masih adanya rekomendasi teknis yang harus ditanda tangani oleh Kepada Dinas tertentu dengan menyuruh direktur perusahaan untuk menghadap langsung; 4) Ada bangunan tertentu yang belum terakomodir dalam peraturan daerah (bangunan diatas laut, tower) sehingga menimbulkan berbagai persepsi diantara tim teknis.

3. Pembahasan

Pada bagian ini penulis akan membahas tentang implementasi pendelegasian wewenang bupati dikaitkan dengan faktor –faktor pendukung dan penghambat serta menganalisa sejauhmana kebijakan ini telah mencapai tujuannya yaitu meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Terlebih dahulu akan dibahas terkait prosedur pelayanan.

a. Penerimaan berkas permohonan izin oleh front office

Dari uraian diatas pada hasil penelitian dapat dipahami bahwa pada dasarnya proses penerimaan berkas permohonan izin sudah berjalan dengan baik. Masyarakat dalam hal ini konsumen sudah memperoleh informasi yang lengkap dari petugas layanan informasi dan pengaduan sebelum menyerahkan berkas permohonannya. Namun dalam hal ini peneliti melihat ada ketidak beresan pada pemberian informasi kepada konsumen terkait petugas yang menyampaikan informasi. Penyampaian informasi kepada konsumen sesuai dengan tugas yang tertera dalam SOP dilakukan oleh petugas layanan informasi dan pengaduan namun pada kenyataannya petugas back office dalam hal ini verifikator administrasi melakukan komunikasi langsung dengan

pelanggan sehingga menimbulkan polemik dalam menindaklanjuti informasi tersebut.

Oleh sebab itu perlu dilakukan penegasan kepada para implementor untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan dengan baik sesuai dengan SOP, jika tugasnya untuk memverifikasi administrasi berkas maka hanya memverifikasi tidak perlu mengambil alih tugas orang lain. Hal ini perlu dilakukan pembinaan dan pengawasan dari pejabat yang membawahi langsung petugas verifikator administrasi dan masyarakat sebagai konsumen merasa terlayani dengan baik karena memperoleh informasi yang jelas dan bisa menyampaikan ketidakpuasan mereka terhadap pelayanan di tempat yang jelas pula.

Terkait dengan beberapa jenis izin yang belum aktif karena berbenturan dengan regulasi yang ada maka perlu dilakukan evaluasi terhadap muatan dari Peraturan Daerah tersebut apakah muatan perda itu bisa direvisi dengan melihat kondisi di tempat lain dengan melihat aturan yang ada di atasnya ataukah memang kemungkinan revisi terhadap regulasi itu sudah tidak bisa dilakukan lagi karena merupakan kebijakan daerah. Untuk itu Peraturan daerah tersebut perlu dikaji ulang oleh SKPD teknis dalam hal ini Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olah raga.

b. Verifikasi berkas permohonan dan peninjauan lapangan

Berkas permohonan yang dinyatakan lengkap oleh petugas front office dan sudah diregistrasi akan diteruskan ke back office dalam hal ini kasubid yang membidangi untuk meneliti apakah berkas tersebut layak ditindaklanjuti atau tidak, jika layak ditindaklanjuti maka akan dilakukan peninjauan lapangan bilamana dianggap perlu. Undangan peninjauan

lapangan akan diberikan namun yang sering menjadi kendala sesuai dengan hasil wawancara dengan tim teknis bahwa waktu yang telah ditetapkan untuk melakukan peninjauan sering berbenturan dengan tugas pokok dari tim teknis di SKPD masing-masing sehingga membuat proses pelayanan terhambat.

Dengan adanya pola kerja tim teknis yang masing-masing berkantor di SKPD sehingga personil yang terlibat dalam pelayanan tidak fokus dalam melaksanakan tugas pelayanan karena masih melaksanakan tugas pokok di instansinya.

Selain penetapan waktu peninjauan lapangan yang sering tertunda dari hasil wawancara juga diperoleh informasi bahwa tim teknis di lapangan terjadi ketidaksepahaman antara SKPD teknis dengan Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu sebagai penyelenggara pelayanan. Sebagai contoh Izin gangguan (HO) dimana tim teknisnya adalah Badan Lingkungan Hidup Daerah (BLHD). BLHD merasa bahwa dalam penerbitan Surat Pernyataan Pengelolaan Lingkungan (SPPL) sebagai syarat HO seharusnya dilakukan peninjauan sebelum penerbitan agar data yang tercantum didalamnya sesuai dengan kondisi existing, namun BKPMPT tidak demikian dan harus keluar sebelum HO diproses akibatnya sering terjadi ketidaksesuaian data lapangan dengan SPPL yang sudah terbit dengan demikian SPPL harus diganti. BLHD juga beranggapan bahwa semua teknis yang terkait dengan izin yang mereka tangani seperti pengukuran luasan usaha, penghitungan retribusi adalah tugas mereka namun di lapangan hal demikian diambil alih oleh Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu.

Dengan melihat hal yang demikian maka peneliti beranggapan bahwa perlu dilakukan revisi terhadap SOP yang telah disusun dengan menjelaskan secara rinci tugas tim teknis masing-masing SKPD dalam hal apa serta melibatkan mereka dalam penyusunannya. Sebagai contoh target waktu penyelesaian peninjauan lapangan dan analisa teknis yang mampu dilakukan SKPD sehingga waktu dalam SOP betul-betul dapat dilaksanakan oleh SKPD bukan hanya diatas kertas.

Namun demikian tidak semua SKPD teknis menemui kondisi seperti tersebut diatas ada juga yang merasa bahwa SOP sudah jelas dan tidak adah hambatan dalam melaksanakan tugas mereka seperti Dinas Kebudayaan , Pariwisata, Pemuda dan Olahraga; Dinas Kelautan dan Perikanan, Dinas Perhubungan dan Dinas Kesehatan.

Perlu juga penulis tekankan bahwa dari semua SKPD teknis yang terlibat dalam pelayanan semuanya mengalami hambatan dalam penetapan waktu peninjauan lapangan secara bersama-sama sehingga perlu dibenahi akan tugastim teknis ini. Penulis beranggapan bahwa tim teknis butuh formulasi kerja yang bisa mendukung pelayanan namun tidak lepas dari tugas pokok di SKPD dalam hal ini bisa menetapkan hari-hari tertentu khusus untuk pelayanan perizinan dan untuk mengaplikasikan hal ini membutuhkan dukungan dan komitmen dari masing-masing Kepala SKPD.

c. Penerbitan rekomendasi tim teknis

Setelah melakukan analisa teknis maka SKPD akan menerbitkan rekomendasi yang diserahkan ke Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu, bamun dari hasil penelitian ada beberapa hal yang

menjadi perhatian khusus terkait penerbitan rekomendasi ini. Penulis menganalisa bahwa ada beberapa SKPD teknis yang sering tidak sepeham dengan Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu diantaranya Dinas Pekerjaan Umum (DPU) dan Badan Lingkungan Hidup Daerah (BLHD) mereka beranggapan bahwa Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu terlalu masuk ke teknis dan SOP perlu disempurnakan.

Dari hasil wawancara penulis menganalisa bahwa memang Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu terlalu masuk ke teknis sementara jika dilihat dari tugas dan fungsi penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu yang tertera didalam Permendagri Nomor 24 Tahun 2006 pasal 7 ayat 2 menyebutkan “ Penyelenggara pelayanan terpadu satu pintu mengelola administrasi perizinan dan non perizinan dengan mengacu pada prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi dan keamanan berkas”

Dengan adanya kegiatan teknis dari Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu seperti melakukan pengukuran di lapangan, melakukan analisa teknis terhadap gambar, melakukan pemeriksaan terhadap rekomendasi teknis dari Dinas pekerjaan Umum serta melakukan penolakan terhadap penggunaan draf RDTR dalam analisa pemanfaatan ruang dengan alasan belum berkekuatan hukum merupakan pengingkaran terhadap tugas dan fungsinya. Menurut analisa peneliti apapun yang tertulis dalam rekomendasi teknis dari SKPD yang terkait seharusnya Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu harus menindaklanjutinya karena yang bertanggung jawab terhadap analisa

teknis adalah instansi yang menerbitkan rekomendasi dan rekomendasi diterbitkan setelah melalui kajian teknis.

Dalam Permendagri tersebut juga disebutkan dalam pasal 10 bahwa tim kerja teknis dibawah koordinasi penyelenggaran pelayanan terpadu satu pintu yang beranggotakan wakil dari perangkat daerah teknis dan memiliki wewenang mengambil keputusan dalam memberikan rekomendasi mengenai diterima atau ditolaknya suatu permohonan perizinan.

Kemudian dalam peraturan Bupati Nomor 17 tahun 2015 pasal 4 ayat (1) “ Pendelegasian kewenangan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan sebagaimana dimaksud dalam pasal 3 meliputi kegiatan pemrosesan, penerbitan dan pencabutan izin dan non perizinan”. Kemudian dalam pasal 4 ayat (5) disebutkan “ pendelegasian sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) tidak termasuk perumusan norma, standar, prosedur dan kriteria dalam rangka penyelenggaraan urusan dibidang teknis SKPD terkait” dan disambung lagi di dalam ayat (6) bahwa “ perumusan norma, standar, prosedur dan kriteria dalam rangka penyelenggaraan urusan dibidang teknis SKPD terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (5) menjadi tanggung jawab SKPD terkait sesuai dengan bidang tugas dan tanggung jawabnya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan’.

Dari regulasi tersebut diatas menurut peneliti jelas tugas dari penyelenggaran pelayanan dan tugas dari SKPD teknis sehingga tidak mengherankan jika SKPD teknis merasa keberatan kalau tugas dan wewenang mereka diintervensi oleh penyelenggara pelayanan sehingga

imbas dari hal ini adalah proses pelayanan tertunda dalam batas waktu yang tidak pasti.

d. Penerbitan sertifikat izin atau surat penolakan izin

Dari data yang diperoleh dalam hasil penelitian terlihat bahwa ada banyak berkas permohonan yang dilakukan penolakan yang disebabkan oleh beberapa hal diantaranya izin pariwisata dan perikanan setelah dilakukan peninjauan lapangan ternyata tidak layak diberikan izin karena tidak memenuhi norma dan standar teknis yang telah ditetapkan sesuai dengan regulasi terkait.

Sehubungan dengan regulasi yang tidak sesuai maka peneliti beranggapan bahwa perlu dilakukan revisi terhadap perda yang mengatur hal tersebut dan atau dicarikan solusi yang lain seperti penetapan lokasi sesuai dengan tata ruang untuk dijadikan tempat hiburan malam sehingga dengan demikian usaha masyarakat di sektor ini bisa berjalan dengan baik dan nantinya berdampak pada tingkat kehidupan masyarakat secara umum, karena jika tidak dicarikan solusi maka yang menikmati usaha ini hanya oknum tertentu dan daerah dirugikan sebab tidak bisa menarik pajak dari usaha tersebut.

Dalam kaitannya dengan waktu penyelesaian izin keadaan yang terjadi selama target waktu proses berkas sampai penerbitan izin jauh dari yang diharapkan karena waktu penyelesaian izin sesuai hasil penelitian rata-rata sampai 2 bulan bahkan ada izin tertentu seperti Izin mendirikan bangunan 3 bulan dan izin lokasi 6 bulan sementara dalam aturan permendagri nomor 24 tahun 2006 pasal 11 ditentukan waktu penyelesaian pelayanan perizinan dan non perizinan ditetapkan paling lama 15 (lima

belas) hari kerja terhitung mulai sejak diterimahnya berkas permohonan beserta seluruh kelengkapannya. Didukung lagi dengan waktu dalam SOP yaitu 14 (empat belas) hari kerja.

Dengan demikian peneliti melihat adanya ketidakberesan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan sehingga waktu yang ditetapkan dalam aturan tidak bisa terpenuhi sehingga diperlukan sebuah mekanisme dan prosedur yang baru dan inovatif guna meningkatkan kualitas pelayanan.\

1. Implementasi pendelegasian wewenang dalam komunikasi

Salah satu faktor yang menentukan keberhasilan implementasi sebuah kebijakan adalah komunikasi. Widjaya (2000 : 88) menyebutkan bahwa “ proses penyampaian gagasan, harapan dan pesan yang disampaikan melalui lambang tertentu yang mengandung arti dilakukan oleh penyampai pesan ditujukan kepada penerima pesan. Dalam proses komunikasi kebersamaan tersebut diusahakan melalui tukar menukar pendapat, penyampaian informasi serta perubahan sikap dan perilaku”.

Informasi kebijakan perlu disampaikan kepada pelaksana kebijakan agar pelaksana kebijakan dapat memahami apa yang menjadi isi, tujuan dan arah kebijakan sehingga para pelaksana dapat mempersiapkan hal-hal yang berhubungan dengan pelaksanaan kebijakan dengan tujuan agar proses implementasi kebijakan dapat berjalan efektif sesuai dengan tujuan dari kebijakan itu sendiri.

Kebijakan pendelegasian wewenang bupati dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan dengan tujuan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik sehingga perlu dukungan dan

kerjasama yang baik diantara para pelaksana kebijakan. Dalam kebijakan tersebut melibatkan beberapa SKPD sebagai pelaksana kebijakan, namun dari hasil temuan diantara para pelaksana belum terjalin komunikasi yang baik sehingga terjadi perbedaan persepsi dalam pelaksanaan kebijakan yang berakibat pada penyimpangan tujuan utamadari kebijakan dimaksud yaitu layanan perizinan yang tidak berbelit-belit dengan waktu penyelesaian sesuai dengan SOP.

Dengan adanya perbedaan persepsi yang demikian diperlukan adanya komunikasi yang baik dan berkesinambungan melalui perubahan pola kerja terhadap semua anggota tim teknis (SKPD terkait). Pola kerja tim teknis yang melakukan kajian teknis di SKPD masing-masing dianggap tidakefektif karena masalah yang diperoleh saat peninjauan lapangan tidak dibahas secara bersama-sama sehingga menimbulkan persepsi yang berbeda-beda pula, dengan demikian diperlukan pola kerja yang lain.

Dalam menyamakan pemahaman terhadap pelaksanaan kebijakan belum didasari dan didukung oleh regulasi-regulasi yang terkait sehingga untuk memutuskan tanggung jawab dan wewenang siapa belum didasarkan pada aturan. Aturan-aturan yang dimaksud diantaranya Pepres Nomor 27 Tahun 2005 tentang PTSP sebagaimana diubah dalam Pepres Nomor 97 tahun 2014 tentang PTSP, Permendagri No.24 tahun 2006 mengenai Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Peraturan Bupati No. 17 tahun 2015 serta regulasi yang lain menurut jenis izin.

Dalam Aturan tersebut diatas dijelaskan tentang tugas dan tanggung jawab penyelenggara pelayanan perizinan baik kantor PTSP maupun SKPD teknis yang terlibat didalamnya sehingga antara kantor PTSP dengan SKPD teknis tidak ada pihak yang mengambil alih tugas dan tanggung jawab pihak lain sehingga proses pelayanan bisa berjalan dengan lancar.

Pada prinsipnya komunikasi antar implementor dalam rangka implementasi kebijakan pendelegasian wewenang pada Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu belum memenuhi harapan sehingga tujuan dari kebijakan tersebut yaitu untuk meningkatkan pelayanan publik belum bisa terpenuhi.

Menurut Umar (2001 : 27-28) arah komunikasi dalam sebuah organisasi antara lain :

a. Komunikasi ke bawah

Komunikasi yang dilakukan dari atasan ke bawahan dan dapat berupa pengarahan, perintah, indoktrinasi, inspirasi maupun evaluasi. Mediana juga bermacam-macam seperti telepon, memo, dan sebagainya.

b. Komunikasi ke atas

Komunikasi dari bawahan ke atasan dengan fungsi utama untuk mencari dan mendapatkan informasi tentang aktifitas dan keputusan yang meliputi laporan pelaksanaan kerja, saran serta meminta bantuan terhadap keluhan-keluhan. Mediana berupalaporan secara lisan dan tertulis.

c. Komunikasi ke samping

Komunikasi antar anggota organisasi yang setingkat dengan fungsi utama untuk melakukan kerja sama dan proaktif pada tingkat mereka sendiri .

d. Komunikasi keluar

Komunikasi antar organisasi dengan pihak luar, misalnya dengan SKPD lain dalam hal ini tim teknis dan masyarakat yang dapat dilakukan dalam bentuk rapat koordinasi atau edia iklan.

Memperhatikan arah komunikasi seperti yang dijelaskan diatas, dan dikaitkan dengan hasil penelitian bahwa arah komunikasi dalam rangka implementasi kebijakan pendelegasian wewenang bupati dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan yang meliputi ke bawah, keatas, kesamping sudah sejalan. Hal ini berarti komunikasi antar implementor di Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu sudah terjalin dengan baik namun untuk komunikasi keluar dalam hal ini dengan SKPD lain masih kurang sehingga perlu ditingkatkan dalam bentuk pertemuan rutin bagi para pelaksana tim teknis SKPD dengan Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu sebagai koordinator pelayanan guna mengevaluasi dan membahas secara menyeluruh persoalan-persoalan yang muncul dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan khususnya terkait hasil peninjauan lapangan.

2. Implementasi pendelegasian wewenang dalam sumber daya

Suatu organisasi tidak lepas dari pengaruh lingkungan yang ada di sekitarnya (Gomes 1997 : 24). Dari lingkungan suatu organisasi

memperoleh bahan-bahan yang diperlukan baik fisik maupun non fisik dan dari lingkungan juga organisasi menangkap cita-cita, tujuan, kebutuhan dan harapan. Manusia dalam organisasi mempunyai kedudukan yang sangat strategis karena manusia adalah yang bisa mengetahui input apa yang perlu diambil dari lingkungan dan bagaimana caranya untuk menangkap atau mendapatkan input tersebut, teknologi dan cara apa yang dianggap tepat untuk mengolah atau mentransformasikan input tersebut menjadi output yang memenuhi keinginan lingkungan.

Winarno (2002 : 138) menyebutkan sumber-sumber yang akan mendukung kebijakan yang efektif terdiri dari jumlah staf yang mempunyai keterampilan yang memadai serta jumlah yang cukup, kewenangan, informasi dan fasilitas.

Kemampuan sumber daya manusia sebagai pelaksana kebijakan pendelegasian wewenang terlihat dengan kemampuan mereka dalam menyelesaikan permohonan izin dan mengidentifikasi masalah dengan cepat serta kinerja sumber daya manusia dalam memproses berkas perizinan yang frekuensinya cukup tinggi . Hal ini didukung oleh ketersediaan tenaga pelaksana pelayanan yang memadai baik dari segi kuantitas maupun kualitas sesuai dengan data yang disajikan sebelumnya. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kecukupan sumber daya manusia dalam melaksanakan kebijakan pendelegasian wewenang di Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu sudah memadai.

Hal lain dari sumber daya sebagai kunci implementasi adalah ketersediaan anggaran untuk mendukung kebijakan. Dalam hal ini sesuai dengan hasil penelitian bahwa alokasi anggaran dari pemerintah daerah untuk mendukung kebijakan pendelegasian wewenang bupati ini sangat memadai mengingat wilayah Nunukan terdiri dari beberapa pulau sehingga dalam melakukan pelayanan anggaran sangatlah berperan penting karena jika tidak demikian peninjauan lapangan akan tertunda.

Namun yang perlu mendapat perhatian khusus bahwa personil yang sudah terlibat dalam tim teknis sebagai perwakilan SKPD seharusnya tidak dibebani lagi dengan tugas-tugas di SKPD masing-masing dan khusus menangani pelayanan perizinan sehingga tidak terjadi benturan antara tugas pokok di SKPD dengan tugas pelayanan perizinan.

3. Implementasi kebijakan pendelegasian wewenang dalam Disposisi

Mas'ud (1991 : 31) mengungkapkan bahwa peran penting sikap pelaksana dalam implementasi sebuah kebijakan disampaikan melalui sikap yang meliputi seperangkat pendapat, minat atau tujuan, yang menyangkut harapan akan suatu jenis pengalaman tertentu dan kesediaan dengan suatu reaksi yang wajar. Sedangkan sikap menurut Gibson (1993 : 57) adalah "merupakan reaksi yang timbul atas suatu rangsangan dari situasi atau seseorang kesiapsiagaan mental yang dipelajari dan diorganisasi melalui pengalaman dan mempunyai pengaruh tertentu atas cara tanggap seseorang terhadap orang lain, obyek dan situasi yang berhubungan dengannya".

Sikap pelaksana dalam menjalankan kebijakan pendelegasian wewenang pada Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perijinan

Terpadu dalam memproses berkas perizinan masyarakat cukup positif dengan demikian mereka menjalankan kebijakan dengan sungguh-sungguh dan sepenuh hati dengan prinsip bahwa mereka adalah pelayanan masyarakat yang harus melayani dengan jujur, baik dan adil.

Komitmen dan kejujuran yang dilakukan oleh para implementor pendelegasian wewenang sesuai hasil penelitian membawa mereka semakin antusias dalam melaksanakan tahap-tahap pelayanan secara konsisten. Sikap yang demikian meningkatkan kesan baik implementor kebijakan di kelompok konsumen dalam hal ini masyarakat sehingga dari konsumen tumbuh rasa percaya dan kepedulian terhadap implementor dan program pelayanan perizinan. Hal ini ditandai dengan meningkatnya jumlah perkas permononan izin yang diajukan masyarakat.

Menurut Widjaya (2000 : 111) ada 3 (tiga) tahapan yang harus dilalui seseorang agar dapat meningkatkan kesadarannya dalam memenuhi kewajiban yaitu :

- a. Aspek kognitif yang berhubungan dengan gejala pikiran
- b. Aspek afektif yang berkaitan dengan proses yang menyangkut perasaan tertentu
- c. Aspek psikomotor yang berkaitan dengan kecenderungan untuk bertindak terhadap suatu obyek.

Dari pendapat tersebut diatas jika dikaitkan dengan hasil wawancara dapat dipahami bahwa sikap pelaksana bertindak mendukung dalam menjalankan kebijakan penelegasian wewenang sesuai dengan jenis izin yang didelegasikan dan memproses pelayanan perizinan dengan hati-

hati tanpa ada tekanan dari pihak manapun agar izin yang diberikan kepadamasyarakat tidak bertentangan dengan regulasi.

4. Implementasi yang terkait pendelegasian wewenang dalam struktur birokrasi

Pengertian birokrasi menurut Lewis A. Coser dan Bernard Rosenberg dalam Soekanto (1982 : 293) adalah merujuk pada suatu organisasi yang dimaksudkan untuk mengerahkan tenaga dengan teratur dan terus menerus untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Dengan kata lain birokrasi adalah organisasi yang bersifat hirarki yang ditetapkan secara rasional untuk mengkoordinir pekerjaan orang-orang demi kepentingan pelaksanaan tugas-tugas administratif .

Dengan diterbitkannya Peraturan Bupati Nomor 17 tahun 2015 tentang Pendelegasian wewenang Bupati Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan non Perizinan Di Nunukan, maka sudah ada kejelasan jumlah dan jenis izin yang di delegasikan serta tugas dan fungsi masing-masing SKPD yang terlibat didalam proses pelayanan. Namun dalam pelaksanaannya masih terjadi ketidaksepahaman diantara SKPD yang terlibat dalam tim teknis dengan Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu terhadap batas-batas tugas dan fungsi masing-masing. Merujuk kepada hal tersebut diatas dapat dikatakan bahwa pembagian tugas dan fungsi masing-masing tim teknis perlu dipertajam dengan berpedoman pada regulasi yang ada.

Dalam Perbup dimaksud disebutkan bahwa Tim Teknis adalah Tim Teknis pada SKPD yang terdiri dari pejabat yang berasal dari instansi teknis terkait jenis perizinan yang telah dilimpahkan kepada Badan Koordinasi

Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu. Lebih lanjut peraturan Bupati ini dalam pasal 4 ayat (1) “ Pendelegasian kewenangan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan sebagaimana dimaksud dalam pasal 3 meliputi kegiatan pemrosesan, penerbitan dan pencabutan izin dan non perizinan”. Kemudian dalam pasal 4 ayat (5) disebutkan “ pendelegasian sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) tidak termasuk perumusan norma, standar, prosedur dan kriteria dalam rangka penyelenggaraan urusan dibidang teknis SKPD terkait” dan disambung lagi di dalam ayat (6) bahwa “ perumusan norma, standar, prosedur dan kriteria dalam rangka penyelenggaraan urusan dibidang teknis SKPD terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (5) menjadi tanggung jawab SKPD terkait sesuai dengan bidang tugas dan tanggung jawabnya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan’. Tugas lain dari SKPD teknis terkait dalam Peraturan Bupati ini adalah melakukan pembinaan dan pengawasan teknis atas kegiatan sesuai dengan bidang tugasnya.

Lebih lanjut dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pasal 7 Ayat (20) “ PPTSP mengelolah administrasi perizinan dan non perizinan dengan mengacu pada prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi dan keamanan berkas” .

Dari kedua regulasi tersebut diatas dikaitkan dengan hasil wawancara dengan beberapa SKPD teknis terkait dapat dipahami bahwa Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu untuk izin-izin tertentu (IMB dan HO) telah melampaui tugas yang tercantum pada regulasi diatas sehingga penulis beranggapan sangat diperlukan untuk memperjelas

tugas dan wewenang masing-masing SKPD yang terlibat dalam pelayanan serta batas-batas kewenangan agar tidak terjadi tumpang tindih kewenangan serta saling menyalahkan diantara para pelaksana melalui perubahan pola kerja tim teknis.

Terkait dengan mekanisme dan prosedur pelayanan seperti yang tertera dalam SOP pelayanan dan hasil wawancara dengan FO pada umumnya tidak ada persoalan yang dialami dalam melaksanakan pelayanan namun sebaliknya di tingkat BO terdapat persoalan yang sering menghambat proses pelayanan sehingga pelayanan tidak maksimal terkait dengan analisa teknis terhadap suatu berkas permohonan sehingga diperlukan suatu SOP yang lebih rinci dan jelas agar tujuan Perbup pendelegasian yaitu meningkatkan pelayanan kepada masyarakat bisa tercapai.

5. Faktor – faktor yang mendukung dan menghambat implementasi kebijakan pendelegasian wewenang

Menurut Warwick dalam Hari suryanto (2011) bahwa ada dua faktor yang mempengaruhi keberhasilan tahap implementasi kebijakan yaitu : Faktor pendorong (*Facilitating conditions*) dan faktor penghambat (*impeding conditions*).

Keadaan yang ditemuikan pada saat dilakukan penelitian ditemukan adanya faktor pendukung dan faktor penghambat sebagai berikut :

a. Faktor pendukung

- 1) Adanya komitmen pimpinan dalam hal ini Bupati Nunukan, dukungan pemerintah menjadi penentu arah terwujudnya tujuan peningkatan pelayanan bagi masyarakat salah satunya adalah

dengan dikeluarkannya Perbup Nomor 17 tahun 2015 guna memangkas birokrasi dalam mengurus izin melalui pola pelayanan satu pintu.

- 2) Tenaga kerja yang memadai di Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu baik dari segi kuantitas maupun kualitas sangat membantu dalam memproses berkas perizinan ditambah lagi dengan anggota tim teknis dari SKPD terkait yang umumnya adalah pejabat eselon III dan IV. Dengan kekuatan sumber daya manusia seperti ini maka akan membantu dalam proses pelayanan. Disamping itu juga dalam temuan disebutkan bahwa alokasi anggaran untuk pelayanan di tahun 2016 sudah cukup memadai sehingga ini dianggap sebagai salah satu faktor pendukung implementasi kebijakan pendelegasian wewenang
- 3) Sarana dan prasarana pelayanan seperti gedung sudah tersedia dengan luasan yang cukup untuk pelayanan, Hal ini dapat dilihat dalam foto yang terlampir bahwa sudah tersedia ruang khusus masing – masing sesuai dengan mekanisme pelayanan sehingga kenyamanan baik bagi pelanggan maupun para pelaksana kebijakan sudah dirasa nyaman meskipun status dari gedung pelayanan adalah sewah.
- 4) Komitmen dari para pelaksana kebijakan yang cukup baik, hal ini dapat dilihat dari implementasi sikap pelaksana baik respon serta tindakan pelaksana terhadap pelayanan perizinan seperti yang termuat dalam deskripsi penelitian. Para pelaksana menunjukkan integritas yang cukup tinggi dalam menjalankan setiap tugas yang

dibebankan kepada mereka, rasa tanggung jawab mendorong mereka menjadi lebih mandiri dan tidak tergantung intervensi dalam memberi pelayanan kepadamasyarakat sesuai dengan peraturan yang ada.

Komitmen yang dipegang para pelaksana adalah bahwa dalam memberikan pelayanan perizinan kepada masyarakat yang melibatkan tim teknis dari beberapa SKPD tidak bisa dilakukan oleh satu orang saja melainkan dilakukan oleh satu tim yang disebut tim pelayanan dengan menamakan diri sebagai Tim yang super dan bukan super boy.

- 5) Adanya dukungan dari kelompok kepentingan utamanya masyarakat hal ini ditandai dengan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya mengurus izin untuk melegalkan segala jenis usaha yang ada di masyarakat. Indikator peningkatan kesadaran masyarakat ditandai dengan meningkatnya jumlah permohonan izin yang diproses di Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu.

b. Faktor penghambat

- 1) Faktor penghambat yang mempengaruhi keberhasilan suatu implementasi kebijakan diantaranya banyaknya pemain (actor) yang terlibat, sehingga penyampaian pesan dari kebijakan pendelegasian wewenang menjadi bervariasi. Dari hasil penelitian dilapangan ditemukan hal demikian diantara anggota tim teknis dari SKPD sehingga terjadi tumpang tindih dalam pelaksanaannya.

- 2) Dalam temuan juga didapati antara tim teknis SKPD dengan Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu sebagai SKPD yang mengkoordinir Tim teknis belum menemukan pemahaman yang sama terhadap SOP yang telah disusun sehingga menimbulkan penafsiran yang berbeda-beda.
- 3) Tim teknis dalam memberikan rekomendasi sering mengalami keterlambatan hal ini menurut temuan terjadi karena adanya tugas lain yang harus dikerjakan di masing - masing SKPD serta validasi rekomendasi teknis masih ada pada Kepala Dinas. Dan juga izin penanaman modal dalam melakukan kajian teknis birokrasinya panjang dan memakan waktu yang lama.
- 4) Anggota tim teknis mengalami kesulitan dalam menyiapkan waktu secara bersama untuk melakukan peninjauan lapangan pada saat yang dibutuhkan hal ini dipengaruhi oleh tugas pokok dimasing – masing SKPD.
- 5) Belum ada kesepakatan tim teknis terhadap regulasi yang dijadikan dasar dalam analisa.
- 6) Adanya kebijakan khusus yang diterapkan oleh Kepala Dinas tertentudalam penandatanganan rekomendasi mengharuskan direktur perusahaan yang bersangkutan menghadap untuk memperoleh validasi rekomendasi teknis sebagai bentuk pembinaan terhadap pemilik badan usaha agar lebih bertanggung jawab terhadap perusahaan yang dipimpinnya.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Implementasi kebijakan pendelegasian wewenang Bupati Dalam penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan di Nunukan dapat dilihat dari 4 (empat) yang meliputi :
 - a. *Komunikasi* antar para implementor khususnya SKPD yang melakukan analisa teknis dengan Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu sebagai penyelenggara pelayanan belum ada kesepahaman terkait regulasi yang menjadi dasar analisa teknis, koordinasi dalam pelayanan serta kesepahaman terhadap pencapaian tujuan kebijakan.
 - b. *Sumber daya* dalam implementasi baik manusia maupun finansial sudah berjalan sesuai dengan harapan.
 - c. *Disposisi atau sikap* para pelaksana kebijakan juga sudah berjalan dengan baik
 - d. *Struktur birokrasi* dalam implementasi kebijakan belum berjalan dengan baik utamanya yang terkait dengan SOP. Pembagian tugas yang tertera dalam SOP menurut SKPD teknis belum jelas sehingga menimbulkan pemahaman yang tidak searah antara SKPD teknis dengan Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu sebagai pengelola administrasi , SKPD teknis merasa tugas mereka diambil oleh BKPMPT serta adanya penyimpangan mekanisme

pelayanan dari Dinas Pekerjaan Umum terhadap Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK). Hal lain adalah Tim teknis dalam melakukan peninjauan lapangan secara bersama terkendala dengan waktu karena SKPD teknis masih terikat dengan tugas pokok di SKPD masing-masing

2. Faktor-faktor yang mendukung dan menghambat implementasi kebijakan pendelegasian wewenang bupati dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan :

a. Pendukung

- 1) Sikap (disposisi) para pelaksana yang melaksanakan tugas dengan jujur, adil dan profesional dengan hati-hati melayani masyarakat tanpa ada tekanan dari pihak manapun agar izin yang diberikan kepada masyarakat tidak bertentangan dengan regulasi.
- 2) Sumber daya yang dibutuhkan dalam implementasi sudah memadai baik sumber daya manusia (kualitas dan kuantitas) maupun sumber daya finansial . Sesuai hasil penelitian kendala proses pelayan tidak terletak pada ketersediaan sumber daya

b. Penghambat

- 1) Komunikasi antara para para pelaksana yang belum berjalan dengan baik sehingga berdampak pada pencapaian tujuan yang jauh dari harapan seperti ketidaksepahaman terhadap regulasi.
- 2) Struktur birokrasi yang belum tertata dan terlaksana sebagaimana mestinya sehingga menghambat implementasi kebijakan seperti SOP belum jelas, BKPMPT mengambil tugas SKPD, SKPD (DPU)

menyimpang dari mekanisme terkait IUJK dan SKPD terkendala waktu peninjauan lapangan bersama.

B. Saran

Sebagai upaya memberi masukan kepada pengambil kebijakan dalam rangka mengoptimalkan kebijakan pendelegasian wewenang bupati dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan di Kabupaten Nunukan, maka dari hasil kajian penelitian ini penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Perlu optimalisasi komunikasi antara para pelaksana kebijakan pendelegasian wewenang dalam hal ini tim teknis (SKPD) dengan BKPMPT melalui :
 - a. Perubahan pola kerja tim teknis dengan melakukan analisa teknis di SKPD masing-masing dan melakukan peninjauan lapangan tidak secara bersama untuk menghindari penetapan waktu yang sering berbenturan dengan tugas masing-masing SKPD .
 - b. Menyerahkan sepenuhnya kepada SKPD teknis untuk melakukan analisa teknis serta menetapkan bahwa rekomendasi dari SKPD teknis adalah bersifat final tidak perlu diuji kebenarannya oleh BKPMPT sebagai penyelenggara pelayanan cukup mengurus administrasi pelayanan sesuai dengan tugas dan fungsinya.
 - c. Dinas Pekerjaan Umum harus mengevaluasi kebijakannya yang menyimpang dari mekanisme dan prosedur yang ada terkait Izin Usaha Jasa Konstruksi yang mengharuskan direktur perusahaan menghadap langsung untuk memperoleh tanda tangan rekomendasi teknis.

- d. Menyerahkan sepenuhnya pengukuran lapangan untuk Izin Gangguan kepada Badan Lingkungan Hidup dan Izin Mendirikan Bangunan Kepada Dinas Pekerjaan Umum dan BKPMPT cukup menerima hasil hitungan retribusi yang harus dibayar pemohon
 - e. Petugas verifikasi administrasi cukup melakukan tugasnya menverifikasi berkas dan menyerahkan sepenuhnya layanan informasi kepada petugas yang memang sudah ditentukan.
 - f. Melakukan rapat kerja tim teknis secara rutin untuk membahas hal-hal yang terkait dengan pelayanan baik dari segi perubahan regulasi terkait maupun membahas kendala-kendala teknis yang sering ditemui dilapangan.
 - g. Berkas permohonan masyarakat harus dirangkap dua untuk diserahkan kepada SKPD teknis guna menghindari adanya kehilangan berkas permohonan masyarakat.
2. Perlu dilakukan revisi terhadap mekanisme dan prosedur (SOP) pelayanan yang selama ini dianggap menjadi polemik diantara tim teknis yang terlibat dalam pelayanan, termasuk didalamnya pembagian tugas dan fungsi secara jelas yang didasarkan pada regulasi-regulasi yang mendasari penyelenggaraan Pelayanan Terpadusatu Pintu.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- BAPPEDA Kabupaten Nunukan. (2016). *Nunukan Dalam Angka*
- Dunn, William N, Indonesia Edition. (2000). *Pengantar analisis kebijakan publik*. Edisi kedua. GajaMada University, Press Yogyakarta
- Grindle. (1980). *Politics and Policy Implementation In The Third World*. Princenton Uninersary Press
- Islamy, Irfan (2003). *Prinsip-prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Bumi Aksara, Jakarta
- Indiahono, Dwiyanto. (2009). *Kebijakan Publik berbasis Dynamic Policy Analisis*. Gava Media, Yogyakarta
- Islamy, M Irfan. (2001). *Seri Policy Analisis*. Malang. Program Pasca Sarjana Universitas Brawijaya Malang.
- Lukman, S. (2000). *Manajemen Kebijakan Publik*. Jakarta, STIAN LAN Press.
- Moleong, MA Lexy. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi PT. Remaja Rosdakarya.
- Moenir. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta, Bumi Aksara.
- Subarsono, AG. (2009). *Analisis Kebijakan Publik, Konsep, Teori dan Aplikasi*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta
- Winarsih. A. S. Dan Ratminto. (2006). *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta, Pustaka Pelajar.
- Wahab, Abdul Solichin. (1997). *Analisis Kebijaksanaan dan Formulasi Ke Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta , Bumi Aksara Edisi kedua.
- Wahab, Solichin Abdul. (2002). *Analisis Kebijakan Publik, Dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*. Bumi Aksara Negara, Jakarta.
- Wibawa, Samoedra . (1994). *Evaluasi Kebijakan Publik*. Raja Grafindo, Jakarta.

Widodo, Joko. (2010). *Analisis Kebijakan Publik*. Bayumedia Publishing, Malang.

Winarno ,Budi (2002). *Teori Dan Proses Kebijakan Publik*. Media Pressindo, Yogyakarta.

Widjaya, (2000). *Ilmu Komunikasi Pengantar Study*. Cetakan Kedua. Rineka Cipta. Jakarta

Tjokroamidjo, M.(1987). *Politik Pembangunan, Sebuah Analisis Konsep Arah dan Strategi*. PT. Tara WacanaYogya, Yogyakarta.

B. Dokumen

Adriani, Mohamad. (2013). *Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Oleh Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Lombok Tengah*. Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka Jakarta.

Devita, Agusliayana. (2012). *Pelayanan Perizinan Pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KP2TSP) Kabupaten Aceh Tamiang*. Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka Jakarta.

Ekawati, Elysa. (2013). *Kebijakan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. (Studi Implementasi Pengelolaan Keuangan dan aset Daerah Berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 20 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) di Kabupaten Sukamara)*. Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka Jakarta.

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2006 tentang *Kebijakan Perbaikan Iklim Investasi*

Riswandi, (2011). *Evaluasi Pelayanan Perizinan Terpadu Oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2009 Di Kota Tanjung Pinang*. Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka Jakarta

Sulkan, M Amat. (2013). *Peningkatan Pelayanan Persalinan Oleh Tenaga Kesehatan Melalui Program Jaminan Persalinan (Studi Implementasi Peraturan Menteri Kesehatan nomor 741/Menkes/IX/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan di Kabupaten Kotawaringin Barat*. Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka Jakarta.

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang *Pemerintahan Daerah*

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang *Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu*

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang *Pedoman Organisasi dan Tata kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu Daerah*

Peraturan Bupati Nunukan Nomor 17 Tahun 2015 tentang *Pendelegasian Wewenangan Bupati Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Nunukan,*

Peraturan Daerah Nomor 21 Tahun 2011 tentang *Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Nunukan Nomor 22 tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Nunukan*

Dariyadi, Moch Wahib. (2014). *Pengertian Pendelegasian wewenang dan Tanggung Jawab* <http://tulisanterkini.com/artikel/artikel-ilmiah>

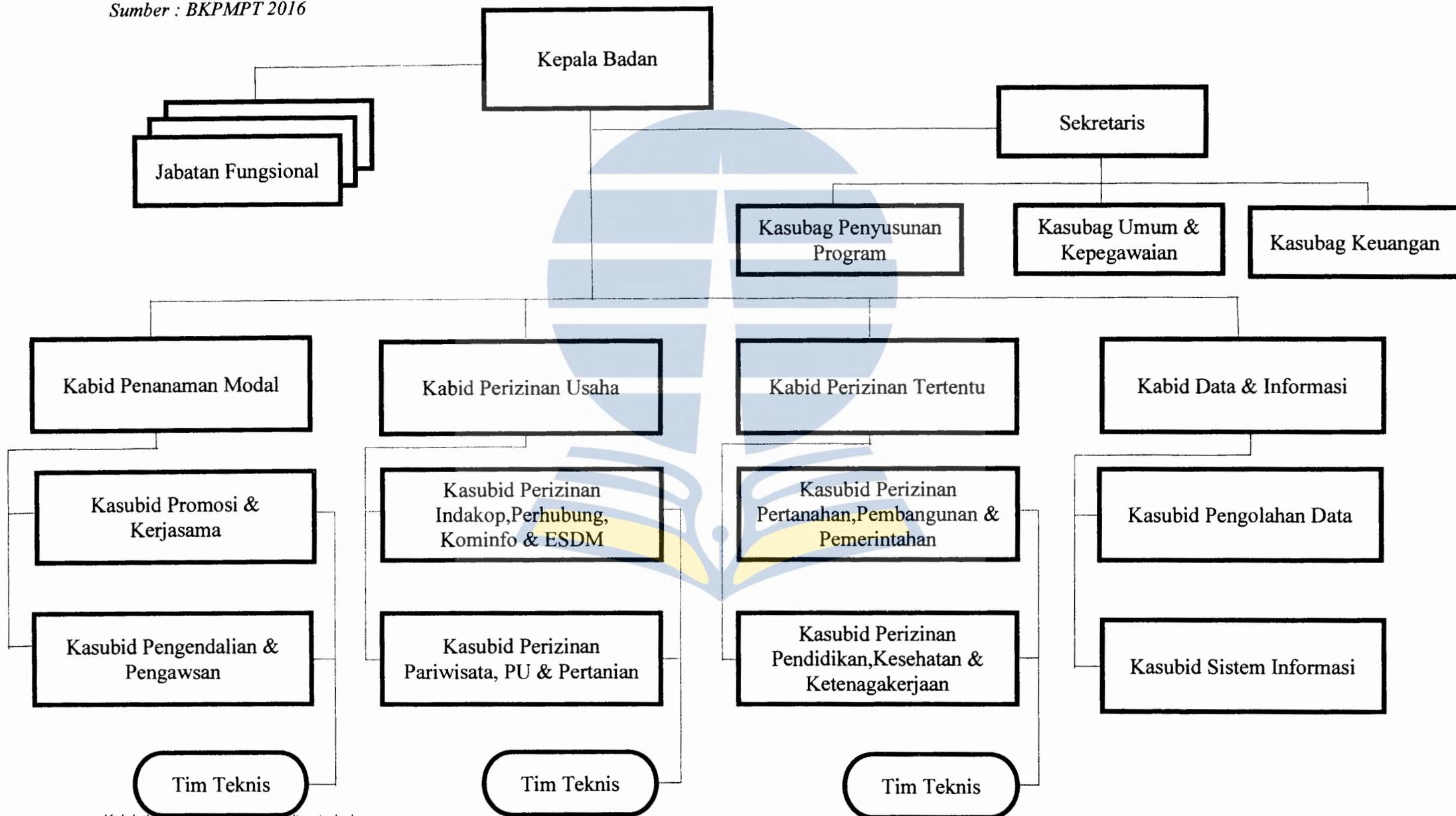
Fajri, (2014). *Pendelegasian Wewenang* <http://yuraannisa.blogspot.co.id>

Anggraeni, Silva. (2015). *Pendelegasia Wewenang* <http://silvaanggraeni17.blogspot.co.id>





TRUKTUR ORGANISASI BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL DAN PERIJINAN TERPADU KABUPATEN NUNUKAN
 Sumber : BKPMPT 2016



PEDOMAN WAWANCARA

A. Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (BKPMPT) Kabupaten Nunukan

1. Bagaimana implementasi penyelenggaraan pelayanan perizinan di Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (BKPMPT). Apakah menganut sistem pelayanan terpadu satu pintu (PTSP)
2. Bagaimana kinerja Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (BKPMPT) Kabupaten Nunukan selama ini dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
3. Bagaimana strategi yang dilakukan oleh Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (BKPMPT) Kabupaten Nunukan untuk meningkatkan pelayanan publik
4. Apakah dengan cara seperti itu efektif untuk dilakukan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan pelayanan publik

B. Back Office (BO)

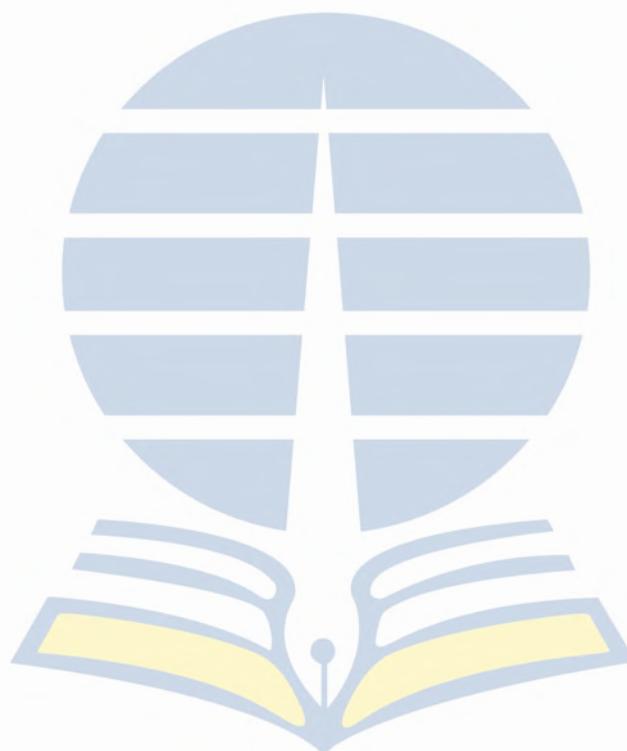
1. Apakah Peraturan Bupati No 17 tahun 2015 sudah pernah dikomunikasikan dengan SKPD yang tergabung dalam Tim Teknis dan bagaimana tanggapannya terhadap tugas dan tanggung jawab masing-masing .
2. Langkah apa yang dilakukan terkait dengan izin yang selama ini dilayani BKPMPT namun sudah menjadi kewenangan propinsi.
3. Bagaimana dalam pelayanan apakah ada hambatan terkait dengan ketersediaan sumber daya baik tenaga pelayanan maupun finansial.

4. Bagaimana Tim Teknis yang terkait apakah memegang komitmen dan kejujuran dalam melakukan analisis teknis terhadap setiap permohonan izin utamanya terkait dengan rekomendasi teknis.
5. Bagaimana dengan mekanisme dan Prosedur yang telah ditetapkan apakah sudah jelas, sistematis dan tidak berbelit-belit, mudah dipahami serta dapat dilaksanakan dengan baik. Jika belum apa kendala yang dihadapi dan langkah apa yang telah diambil untuk meminimalisir kendala tersebut.
6. Apakah waktu penyelesaian izin yang tertuang dalam SOP sudah bisa dipenuhi atau belum . jika belum apa kendalanya sehingga target tersebut tidak terpenuhi.

C. Front Office (FO)

1. Apakah Peraturan Bupati No 17 tahun 2015 sudah pernah disosialisasikan kepada masyarakat sebagai kelompok sasaran .
2. Bagaimana tanggapan masyarakat terhadap Peraturan Bupati No 17 tahun 2015 jika dikaitkan dengan pasal 3 .
3. Bagaimana pelaksanaan penerimaan berkas dan pemberian layanan informasi kepada konsumen, apakah ada hambatan yang dialami terkait dengan ketersediaan sumber daya manusia dan finansial yang tersedia.
4. Dari 42 jenis izin yang dilayani di BKPMPT Jenis izin apa yang frekuensinya tinggi dalam penerimaan berkas dan jelaskan mengapa demikian
5. Apa saja keluhan masyarakat terkait pelayanan perizinan di BKPMPT

6. Bagaimana mekanisme dan prosedur pelayanan yang telah ditetapkan apakah bisa dilaksanakan dengan baik atau tidak. Jika tidak apa masalahnya dan bagaimana mengatasinya.



Kantor BKPMPT Nunukan



Loket Penerimaan Berkas



**Wawancara dengan Front Office (penerima berkas)
Pada tanggal 04 Maret 2016**



**Wawancara dengan Front Office (Petugas informasi dan pengaduan)
Pada tanggal 04 Maret 2016**



Wawancara dengan petugas observasi lapangan BKPMPT
Pada Tanggal 04 April 2016



**Wawancara Dengan Kepala Seksi Pengawasan dan Perizinan
(Tim Teknis Dinas Perikanan dan Kelautan) terkait Analisa Teknis Izin Perikanan
Pada Tanggal 05 April 2016**



**Wawancara Dengan Kepala Seksi Lalu Lintas Jalan Raya
(Tim Teknis Dinas Perhubungan, Komunikasi, Informasi dan Telekomunikasi)
Terkait Analisa Teknis Izin Bidang Perhubungan Pada Tanggal 13 April 2016**



**Wawancara Dengan Kepala Seksi Sarana dan Prasarana Pariwisata
(Tim Teknis Dinas Kebudayaan, Pariwisata Pemuda dan olahraga) Terkait Analisa Teknis
Izin Pariwisata Pada Tanggal 13 April 2016**



**Wawancara Dengan Kepala Bidang Penanaman Modal
Terkait Izin Penanaman Modal Pada Tanggal 15 April 2016**



**Wawancara Dengan Kepala Bidang Perizinan Usaha
Terkait Izin Usaha Pada Tanggal 13 April 2016**



**Wawancara Dengan Kepala Bidang Perizinan Tertentu
Terkait izin Tertentu Tanggal 15 April 2016**



Wawancara Dengan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (BKPMPT) Tanggal 10 Mei 2016



Matriks Perbaikan Pasca Ujian Sidang

Nama : Christina Tangkeallo
 Nim : 500647279
 Judul : Implementasi Peraturan Bupati Nomor 17 Tahun 2015 Tentang Pendelegasian Wewenang Bupati Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Di Nunukan

No	Penguji / Pembimbing I	Masukan / Saran	Keterangan
1	Prof. Dr. Azhar Kasim, M.P.A	<ul style="list-style-type: none"> - Fakta yang mendukung masalah pokok di latar belakang - Kritisi setiap teori-teori implementasi kebijakan sehingga menjatuhkan pilihan pada teori Edward III - Perdalam analisis implementasi sesuai dengan rincian variabel Edward III - Kesimpulan berdasarkan Edward III dan harus konseptual serta saran bersifat kongkrit dan operasional 	<p>Sudah diakomodir pada halaman 2,3 dan 4</p> <p>Sudah diakomodir pada halaman 21, 24, 27,30 dan 31</p> <p>Sudah diakomodir pada halaman 114 - 123</p> <p>Sudah diakomodir pada halaman 127-130</p>
2	Dr. Djamal Amin	<ul style="list-style-type: none"> - Perlu ada ucapan terima kasih kepada penguji ahli - Lampirkan foto warna - Teori Edward III perlu dikritisi mengapa dipakai - Kesimpulan dan saran diperbaiki menurut Edward III 	<p>Sudah diakomodir pada halaman 104</p> <p>Sudah diakomodir di lampiran</p> <p>Sudah diakomodir pada halaman 31</p> <p>Sudah diakomodir pada halaman 127-130</p>
3	Dr. Sofjan Arifin, M. Si	<ul style="list-style-type: none"> - Perkuat pokok masalah dengan mencantumkan data yang valid - Teori /konsep dikritisi 	<p>Sudah diakomodir di halaman 2,3 dan 4</p> <p>Sudah diakomodir pada halaman 21, 24, 27,30 dan 31</p>