

IMPLEMENTASI SISTEM PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI DINAS PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAN PENANAMAN MODAL KABUPATEN KEPULAUAN SANGIHE

Oleh:
Raynaldo Vialy Makawata¹

ABSTRAK

Pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis saat ini. Fakta menunjukkan perbaikan pelayanan publik di Indonesia cenderung “berjalan di tempat” sedangkan implikasinya sangatlah luas, khususnya di bidang ekonomi. Salah satu upaya pemerintah untuk memperbaiki pelayanan public adalah kehadiran Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Kehadiran PTSP mempunyai tujuan untuk memperpendek proses pelayanan, mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti dan terjangkau serta mendekatkan dan memberikan pelayanan yang lebih luas kepada masyarakat. Namun di beberapa tempat termasuk Kabupaten Kepulauan Sangihe, tujuan tersebut belum bisa terwujud. Penelitian ini akan mengidentifikasi berbagai problem yang dihadapi oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Kepulauan Sangihe, sehingga belum bisa memenuhi tugas dan kewajibannya tersebut. Dalam upayanya, Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Kepulauan Sangihe, sebagai penyelenggara Perizinan dan terbentuk dari sebuah proses dalam rangka pemerintah Kabupaten Kepulauan Sangihe mencari pola yang terbaik dalam memberikan pelayanan Perizinan dan kepada masyarakat, terkendala oleh beberapa permasalahan seperti, sarana prasarana yang dimiliki, sumber daya manusia yang tersedia, komitmen dari pihak-pihak yang terlibat, yang diperparah dengan sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat yang belum maksimal. Oleh sebab itu berbagai upaya yang komprehensif dan terpadu juga perlu dilakukan, agar dinas ini bisa menjalankan tugas dan fungsinya seperti yang di harapkan.

Kata Kunci: Implementasi, Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

ABSTRACT

Public services are becoming an increasingly strategic policy issue today. The facts show that the improvement of public services in Indonesia tends to "run in place" while the implications are very broad, especially in the economic sector. One of the government's efforts to improve public services is the presence of One Stop Services (PTSP). The presence of PTSP has the aim of shortening the service process, realizing a service process that is fast, easy, inexpensive, transparent, sure and affordable and to bring and provide a wider range of services to the community. However, in several places, including Sangihe Islands Regency, this goal has not yet been realized. This research will identify various problems faced by the Integrated Licensing Service Agency of Sangihe Islands Regency, so that it cannot fulfill its duties and obligations. In its efforts, the Sangihe Islands Regency Integrated Licensing Service Agency, as the organizer of licensing and was formed from a process in the framework of the Sangihe Islands Regency government looking for the best pattern in providing licensing services and to the community, constrained by several problems such as, owned infrastructure, resources available human beings, commitment from the parties involved, which is exacerbated by the socialization that has not been maximized. Therefore, various comprehensive and integrated efforts also need to be made, so that this service can carry out its duties and functions as expected.

Keywords: Implementation, One Stop Integrated Service System (PTSP).

¹ Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP UNSRAT

PENDAHULUAN

Pada dasarnya system pemerintahan yang ada di Indonesia meletakkan pelayanan sebagai dasar membangun hubungan antara negara dengan masyarakat. Pelayanan sebagai jembatan tercapainya tujuan bersama sudah pasti harus mendapatkan perhatian khusus demi tercapainya cita-cita bangsa. Untuk itu birokrasi publik dituntut menjadi lebih profesional dalam menjalankan tugasnya dan lebih bertanggung jawab mengingat pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi Negara yang terjemahkan dalam sikap dan perilaku aparat birokrasi. Dengan konsep seperti ini maka diharapkan adanya hubungan timbal balik yang terjadi antara masyarakat dengan pemerintah demi terwujudnya kesejahteraan bersama.

Pada dasarnya pelayanan publik adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat atas kebutuhan masyarakat secara kualitas dan kuantitas dalam kehidupan Negara atau system pemerintahan. Pemerintah sebagai alat kelengkapan negara wajib memberikan pemenuhan atas setiap kebutuhan masyarakat. Hal ini sangat diperlukan mengingat bahwa salah satu indicator keberhasilan dalam system pemerintahan yang dilakukan oleh para aparat birokrasi adalah adanya kepuasan masyarakat atas pelayanan yang mereka peroleh, ini merupakan suatu titik ukur keberhasilan pelayanan dalam pelaksanaan birokrasi pemerintahan. Pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis karena perbaikan pelayanan publik di Indonesia cenderung “berjalan di tempat”, sedangkan implikasinya sangatlah luas dalam kehidupan ekonomi, politik, sosial budaya dan lain-lain.

Dalam kehidupan ekonomi, perbaikan pelayanan publik dapat memperbaiki iklim investasi yang sangat diperlukan bangsa ini agar bisa segera keluar dari krisis ekonomi yang berkepanjangan. Buruknya pelayanan publik di Indonesia sering menjadi variabel yang dominan mempengaruhi penurunan investasi yang berakibat pada pemutusan hubungan kerja. Sayangnya, perbaikan-perbaikan pelayanan publik yang dilakukan tidaklah berjalan linier dengan reformasi yang dilakukan dalam berbagai sektor sehingga pertumbuhan ekonomi yang diharapkan dapat menolong bangsa ini keluar dari berbagai krisis ekonomi belum terwujud, padahal pelayanan publik sering menjadi tolak ukur keberhasilan pemerintah.

Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan, masyarakat berhak mendapatkan kemudahan dalam setiap kegiatan pelayanan yang terjadi di birokrasi. Bahwa Negara melindungi segenap warga Negara terwujud dalam penjaminan pelayanan yang prima dan profesional. UU Nomor 12 Tahun 2008 menyatakan bahwa salah satu urusan wajib yang menjadi kewenangan pemerintah daerah adalah pelayanan, baik itu pelayanan pertanahan, pelayanan kependudukan dan catatan sipil, pelayanan administrasi umum dan pemerintahan, dan pelayanan administrasi penanaman modal, maupun pelayanan perizinan.

Terkait dengan perijinan kehadiran Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Kepulauan Sangihe sebagai penyelenggara Perizinan dan terbentuk dari sebuah proses dalam rangka pemerintah Kabupaten Kepulauan Sangihe mencari pola yang terbaik dalam memberikan pelayanan Perizinan dan kepada masyarakat. Kehadiran badan ini sebagai upaya pemerintah daerah Kabupaten Kepulauan Sangihe untuk mempermudah pengurusan perizinan yang diharapkan dapat menggairahkan perekonomian di kabupaten ini.

TINJAUAN PUSTAKA

A. Implementasi

Menurut Mulyadi (2015:12), implementasi mengacu pada tindakan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan. Tindakan ini berusaha untuk mengubah keputusan-keputusan tersebut menjadi pola-pola operasional serta berusaha mencapai perubahan-perubahan besar atau kecil sebagaimana yang telah diputuskan sebelumnya. Implementasi pada hakikatnya juga merupakan upaya pemahaman apa yang seharusnya terjadi setelah program dilaksanakan. Dalam tataran praktis, implementasi adalah proses pelaksanaan keputusan dasar. Proses tersebut terdiri atas beberapa tahapan yakni:

1. Tahapan pengesahan peraturan perundangan.
2. Pelaksanaan keputusan oleh instansi pelaksana
3. Ketersediaan kelompok sasaran untuk menjalankan keputusan.

4. Dampak nyata keputusan baik yang dikehendaki maupun tidak.
5. Dampak keputusan sebagaimana yang diharapkan instansi pelaksana
6. Upaya perbaikan atas kebijakan atau peraturan perundangan.

Proses persiapan implementasi setidaknya menyangkut beberapa hal penting, yakni:

1. Penyiapan sumber daya, unit dan metode.
2. Penerjemahan kebijakan menjadi rencana dan arahan yang dapat diterima dan dijalankan.
3. Penyediaan layanan, pembayaran dan hal lain secara rutin.

Implementasi menurut teori Jones (dalam Mulyadi, 2015:45): *“Those Activities directed toward putting a program into effect”*, (proses mewujudkan program hingga memperlihatkan hasilnya). Sedangkan menurut Horn dan Meter: *“Those actions by public and private individual (or group) that are achievement or objectives set forth in prior policy”*, (tindakan yang dilakukan pemerintah). Jadi implementasi adalah tindakan yang dilakukan setelah suatu kebijakan ditetapkan. Implementasi merupakan cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya.

Selanjutnya menurut Taufik dan Isril, (2013:136), “sebagai sebuah hasil, maka implementasi menyangkut tindakan seberapa jauh arah yang telah diprogramkan itu benar-benar memuaskan”. Sedangkan menurut Grindle (dalam Mulyadi, 2015:47), “menyatakan implementasi merupakan proses umum tindakan administratif yang dapat diteliti pada tingkat program tertentu”.

Horn (dalam Tahir, 2014:55), “mengartikan implementasi sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan oleh baik individu-individu/pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada pencapaian tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam kebijakan”.

Dan menurut Budiharto, (2014:23), beberapa faktor yang menentukan berhasil atau tidaknya suatu proses implementasi yaitu:

1. Kualitas kebijakan itu sendiri.
2. Kecukupan input kebijakan (terutama anggaran).
3. Ketepatan instrumen yang dipakai untuk mencapai tujuan kebijakan (pelayanan, subsidi, hibah, dan lainnya).
4. Kapasitas implementor (struktur organisasi, dukungan SDM, koordinasi, pengawasan, dan sebagainya).
5. Karakteristik dan dukungan kelompok sasaran (apakah kelompok sasaran adalah individu atau kelompok, laki-laki atau perempuan, terdidik atau tidak)
6. Kondisi lingkungan geografi, sosial, ekonomi, dan politik dimana implementasi tersebut dilakukan.

B. Pengertian Pelayanan

Menurut Damartaji (2005:19) pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara berpendapat pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Budiman Rusli. (2013:110)

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan aktivitas seseorang, sekelompok dan organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Hardiyansyah (2018:111) mengatakan pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu penyiapan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain.

C. Konsep Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

Dalam penjelasan pasal 1 angka 10 Permendagri Nomor 24 tahun 2006, menjelaskan bahwa Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah kegiatan penyelenggaraan perijinan dan non perijinan yang proses pengelolanya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Pelayanan perijinan dengan sistem terpadu satu pintu (*one stop service*) ini menjadikan waktu pembuatan ijin lebih singkat. Karena, dengan pengurusan administrasi berbasis teknologi informasi, input data cukup dilakukan sekali.

Dengan adanya kelembagaan PTSP. Seluruh perijinan dan non perijinan yang menjadi kewenangan Kabupaten/Kota dapat terlayani dalam satu lembaga. Harapan yang ingin dicapai adalah mendorong pertumbuhan ekonomi melalui peningkatan investasi dengan memberikan perhatian yang lebih besar pada peran usaha mikro, kecil, dan menengah. Tujuannya adalah meningkatkan kualitas layanan publik. Hal ini dilakukan agar terwujud pelayanan publik yang cepat, tepat, murah, mudah, transparan, pasti, dan terjangkau, disamping untuk meningkatkan hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik. Sedangkan menurut (Sutedi, 2010:23) menjelaskan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat yang mana hal tersebut menjadi kewajiban Pemerintah dan sebaiknya dilakukan dalam satu tempat.

Peran pemerintah dalam proses pemberian pelayanan adalah bertindak sebagai katalisator yang mempercepat proses sesuai dengan apa yang seharusnya. (Sutedi, 2010:24). Dengan diperankannya pelayanan sebagai katalisator tentu saja akan menjadi tumpuan organisasi pemerintah dalam pemberian pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyedia jasa pelayanan kepada masyarakat sangat ditentukan oleh kinerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat terjangkau, mudah, cepat, dan efisien baik dari sisi waktu maupun pembiayaannya.

Pengaturan penyederhanaan penyelenggaraan di dalam PTSP sebagaimana diatur dalam pasal 4 ayat (2) Permendagri nomor 24 tahun 2006 tentang pedoman PPTSP yang mencakup :

- a. Pelayanan atas permohonan perijinan dan non perijinan dilakukan oleh PPTSP.
- b. Percepatan waktu proses penyelesaian pelayan tidak melebihi standar waktu yang telah ditentukan dalam peraturan daerah (Perda).
- c. Kepastian biaya pelayanan tidak melebihi dari ketentuan yang telah ditetapkan dalam Perda.
- d. Kejelasan prosedur pelayanan dapat ditelusuri dan diketahui setiap tahap proses pemberian perijinan dan non perijinan sesuai dengan urutan prosedurnya.
- e. Mengurangi berkas permohonan perijinan yang sama untuk dua atau lebih permohonan perijinan.
- f. Pembahasan biaya perijinan bagi usaha mikro kecil menengah (UMKM) yang ingin memulai usaha baru sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- g. Pemberian hak kepada masyarakat untuk memperoleh informasi dalam kaitanya dengan penyelenggaraan pelayanan.

Sementara dalam penjelasan pasal 26 ayat (2) dan (3), Undang-Undang Nomor: 25 tahun 2007 tentang penanaman modal disebutkan bahwa :

Ayat (2) Pelayanan terpadu satu pintu dilakukan oleh lembaga atau instansi yang berwenang dibidang penanaman modal yang mendapat pendelegasian atau pelimpahan wewenang dari lembaga atau instansi yang memiliki kewenangan perijinan dan non perijinan ditingkat Pusat atau lembaga atau instansi yang berwenang mengeluarkan perijinan dan non perijinan di Provinsi atau Kabupaten/kota. Ayat (3) ketentuan mengenai tata cara dan pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur dengan Peraturan Presiden.

Pedoman Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) secara tupoksi berfungsi mengelola administrasi perijinan dan non perijinan dengan mengacu pada prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, dan keamanan berkas. Dalam pengertian sempit, pelayanan terpadu dapat berarti sebagai satu instansi Pemerintah yang memiliki semua otoritas yang diperlukan untuk memberi berbagai perijinan (*licenses, permits, approval, dan clearances*). Tanpa otoritas yang mampu menangani semua urusan tersebut instansi pemerintah tidak dapat mengatur berbagai pengaturan selama proses. Oleh sebab itu, dalam hal ini instansi tersebut tidak dapat menyediakan semua bentuk perijinan yang diperlukan dalam berbagai tingkat administrasi, sehingga harus bergantung pada otoritas lain. (Karuna. 2014:24)

Pembentukan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) pada dasarnya ditujukan untuk menyederhanakan birokrasi pelayanan perizinan dan non-perizinan dalam bentuk:

1. Mempercepat waktu pelayanan dengan mengurangi tahapan-tahapan dalam pelayanan yang kurang penting.

2. Koordinasi yang lebih baik juga akan sangat berpengaruh terhadap percepatan layanan perizinan.
3. Menekan biaya pelayanan izin usaha, selain pengurangan tahapan, pengurangan biaya juga dapat dilakukan dengan membuat prosedur pelayanan serta biaya resmi menjadi lebih transparan.
4. Menyederhanakan persyaratan izin usaha industri, dengan mengembangkan sistem pelayanan paralel dan akan ditemukan persyaratan-persyaratan yang tumpang tindih, sehingga dapat dilakukan penyederhanaan persyaratan. Hal ini juga berdampak langsung terhadap pengurangan biaya dan waktu.

- **Dasar Hukum**

Praktek Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) saat ini menggunakan dasar hukum:

- Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dibentuk berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 di bawah kendali Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM).
- Peraturan Presiden Nomor 90 Tahun 2007 tentang Badan Koordinasi Penanaman Modal.
- Keputusan Presiden Nomor 29 Tahun 2004 tentang Penyelenggaraan Penanaman Modal Dalam Rangka Penanaman Modal Asing dan Penanaman Modal Dalam Negeri melalui Sistem Pelayanan Satu Atap.
- Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- Peraturan Pemerintah Nomor 1 Tahun 2007 tentang Fasilitas Pajak Penghasilan untuk Penanaman Modal di Bidang.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.Pan/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

- **Tingkatan PTSP Daerah**

Secara umum pelayanan di daerah disebutkan bahwa terdapat empat level pelayanan yang diselenggarakan oleh Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) ini, yaitu :

- Badan PTSP (BPTSP)
BPTSP berada di tingkat Provinsi yang statusnya dibawah Gubernur. BPTSP memiliki tugas, yaitu melaksanakan *monitoring*, pembinaan, evaluasi, dan pengendalian terhadap penyelenggaraan PTSP yang dilakukan di Kantor PTSP, Satlak Kecamatan dan Satlak Kelurahan, juga melakukan pelayanan dan Penandatanganan Perizinaan dan Non Perizinan.
- Kantor PTSP (KPTSP)
Kantor PTSP berada di tingkat Kota dan Kabupaten. KPTSP ini bertugas melakukan pengendalian terhadap Satlak Kecamatan, serta melakukan pelayanan dan penandatanganan perizinan maupun non perizinan, juga dokumen-dokumen yang menjadi kewenangannya.
- Satuan Pelaksana (Satlak) PTSP Tingkat Kecamatan
Tugas dari Satlak Kecamatan adalah melakukan pelayanan dan penandatanganan terhadap perijinan dan non perijinan serta pengurusan dokumen lainnya di tingkat kecamatan sesuai kewenangannya.
- Satuan Pelaksana (Satlak) PTSP Tingkat Kelurahan
Tugas Satlak Kelurahan adalah melakukan pelayanan dan penandatanganan terhadap perijinan dan non perijinan serta pengurusan dokumen lainnya di tingkat desa/kelurahan sesuai kewenangannya.

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode pendekatan kualitatif. (Moleong 2011:26). Adapun focus dalam penelitian ini bagaimana implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu, yang dilakukan oleh Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Penanaman Modal, Kabupaten Kepulauan Sangihe, khususnya di bidang perijinan. Adapun data dalam penelitian ini terdiri dari data primer (yang diperoleh melalui wawancara mpelajari berbagai literature dengan informan serta dengan melakukan observasi), dan sekunder (yang diperoleh dari studi kepustakaan yakni mempelajari berbagai literature terkait dengan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Data yang diperoleh dikaji dengan berdasarkan pada Permendagri nomor 24 tahun 2006, tentang pedoman PPTSP. Data yang diolah dan dianalisis dengan tahapan melakukan reduksi data, kemudian melakukan display data, yang diakhiri dengan penarikan kesimpulan.

PEMBAHASAN

A. Implementasi Dalam Sistem Pelayanan

Implementasi adalah mengacu pada tindakan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan”. Sedangkan menurut (Mulyadi, 2015:50), studi implementasi merupakan studi untuk mengetahui proses implementasi, tujuan utama proses implementasi itu sendiri untuk memberi umpan balik pada pelaksanaan kebijakan dan juga untuk mengetahui apakah proses pelaksanaan telah sesuai dengan rencana atau standar yang telah ditetapkan, selanjutnya untuk mengetahui hambatan dan problem yang muncul dalam proses implementasi.

Secara umum harapan dari adanya implementasi Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman modal Kabupaten Kepulauan Sangihe adalah terjadinya keselarasan atau kesamaan tujuan antara narasumber (implementor) dan masyarakat sebagai target sasaran dari layanan PTSP. Terkait dengan harapan dari pengelola dalam pelaksanaan sistem baru PTSP dilingkup Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Sangihe tersebut. menunjukkan bahwa pelaksanaan sistem PTSP dilingkup Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Sangihe diharapkan dapat mengoptimalkan kualitas pelayanan publik dalam bidang perizinan dan penanaman modal di Kabupateen Kepulauan Sangihe. Selain itu juga diharapkan agar layanan perizinan dan non perizinan berlangsung dengan cepat, efektif, efesien, transparan dan memberikan kepastian hukum serta mewujudkan hak-hak masyarakat dan investor untuk mendapatkan pelayanan perizinan di bidang perizinan.

Terkait dengan implementasi PTSP di Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Sangihe, jika diukur dari pedoman PTSP, sesuai dengan Permendagri nomor 24 tahun 2006, dari hasil penelitian di temukan bahwa:

- **Dari Sisi Waktu**

Terkait hal ini, walaupun Standar Operasional Prosedur (SOP) sudah ada, namun pelayanan yang ada di Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Sangihe, masih sering terjadi keterlambatan, dan ketidaksesuaian antara waktu yang dijanjikan dalam Standar Operasional Prosedur dengan fakta yang ada. Hal itu disebabkan oleh ketersediaan sumber daya manusia di Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Sangihe. Sementara pihak yang meminta pelayanan sangat banyak. Selain itu dari hasil pengamatan walaupun dikatakan satu pintu namun makna penyederhanaan masih belum terlihat. Karena ternyata para penerima layanan yang dalam hal ini masyarakat masih perlu melewati beberapa prosedur yang tidak tercantum dalam SOP. Bahkan harus diambil atau didapatkan dari luar Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Sangihe. Hal ini yang terkadang membuat waktu pelayanan menjadi tidak sesuai dengan waktu yang tercantum di SOP.

- **Kejelasan Prosedur**

Dari sisi ini temuan penelitian menggambarkan bahwa sebenarnya Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Sangihe, sudah memiliki SOP yang di tempel di kantor, dan bisa dilihat oleh penerima layanan. Namun, kemampuan untuk

memenuhi SOP itu masih belum bisa dipenuhi oleh Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Sangihe. Hal itu disebabkan selain dari sumber daya manusia yang tersedia, juga sarana dan prasarana yang belum memadai. Temuan di lapangan menggambarkan masih adanya oknum yang melanggar SOP, karena telah menerima uang pelicin dari pihak-pihak penerima layanan, untuk mempercepat proses pelayanan dengan melanggar SOP.

- **Dari Sisi Kepastian Biaya Pelayanan**

Dari sisi ini yang paling banyak dilanggar oleh oknum yang ada di Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Sangihe. Hal ini terlihat sulit untuk diberantas karena ada semacam hubungan yang saling menguntungkan antara pihak pemberi layanan dengan pihak penerima layanan. Bahkan hal tersebut sudah dianggap sesuatu yang lumrah bahkan wajib yang dipahami dalam prosedur pengurusan perijinan. Temuan penelitian menggambarkan banyaknya ketidaksesuaian biaya yang tercantum di SOP dengan kenyataan biaya yang harus dikeluarkan oleh penerima layanan, marak terjadi di Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Sangihe. Dan hal itu dianggap bukan sebagai pelanggaran.

- **Dari Sisi Informasi**

Terkait informasi, memang Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Sangihe, telah menempelnya di dinding kantor. Namun temuan penelitian menggambarkan ada beberapa persyaratan tambahan yang tidak tercantum dalam SOP pelayanan. Hal ini seringkali menjadi penyebab lambatnya pelayanan yang ada di dinas ini.

B. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Implementasi Pelayanan

- **Perilaku Aparatur Dalam Memberikan Layanan**

Ada fenomena yang menarik seperti kecenderungan umum bahwa perubahan di tingkat kelembagaan atau struktur birokrasi ternyata tidak otomatis (mudah) diikuti dengan perilaku perubahan aparatur birokrasi yang akan menjalankan kebijakan publik. Hal demikian merupakan kondisi umum atau menjadi sesuatu yang logis karena memang tidak mudah untuk merubah perilaku birokrasi sebagaimana yang diharapkan masyarakat, meskipun sejauh ini serangkaian perubahan itu telah dilakukan dengan berbagai cara, melalui sistem *rewards and punishment* yang cukup ketat.

Jika perubahan kelembagaan dan struktur organisasi dianggap telah berjalan relatif baik, bukan semata karena hal demikian relatif mudah dilakukan, tetapi juga relatif mudah untuk memberikan penilaian. Tidak demikian untuk mengukur perubahan perilaku yang penilaiannya relatif sulit karena terkait berbagai aspek yang sangat kualitatif sifatnya. Apalagi jika dikaitkan dengan tingginya harapan atau ekspektasi masyarakat, maka yang terjadi seolah tidak ada perubahan signifikan terkait dengan perilaku birokrasi.

Salah satu indikator perubahan perilaku birokrasi yang memenuhi prinsip-prinsip *good governance* atau tingkat responsifitas birokrasi adalah kualitas dalam memberikan pelayanan publik. Harus diakui bahwa dengan perubahan serangkaian perubahan yang ada, misalnya struktur birokrasi yang semakin baik, partisipasi masyarakat yang semakin meningkat, maka perilaku birokrasi juga menunjukkan tingkat responsivitas yang semakin baik pula. Hal itu terlihat dari kualitas pelayanan yang diberikan, terkait dengan waktu, menurunnya keluhan masyarakat. Meskipun demikian harus juga diakui bahwa persoalan perubahan sikap dan perilaku birokrasi adalah aspek yang dianggap sulit dilakukan padahal keberadaannya sangat penting bagi proses pelaksanaan kebijakan dalam mencapai tujuannya.

Namun untuk mewujudkan pelayanan public yang prima, suka tidak suka perilaku birokrasi harus berubah dan menyesuaikan dengan kondisi perubahan yang ada di lingkungan strategiknya. Benar adanya bahwa perubahan yang terjadi terkait perilaku birokrasi itu belum berjalan optimal. Namun tidak tepat dan juga tidak fair jika semua ujung dari persoalan seolah hendak ditimpakan kepada aparatur birokrasi terutama terkait perilakunya yang masih menerapkan nilai nilai lama yang tidak pro pada perubahan.

Dalam sejumlah kasus sinyalemen demikian memang masih nampak, sebagaimana budaya paternalis di masyarakat Indonesia yang juga belum hilang. Namun realitas demikian merupakan cerminan dari perilaku masyarakat pada umumnya, yang intinya memang tidak mudah untuk melakukan perubahan perilaku, misalnya dari yang sebelumnya cenderung pasif menjadi responsif, dari semula yang cenderung minta dilayani menjadi melayani. Mengacu pada fakta sederhana itu, maka sering muncul pemikiran yang langsung meloncat pada kesimpulan bahwa ada *gap* yang cukup lebar antara perilaku yang seharusnya dengan apa yang menjadi kenyataan. Adanya *gap* tersebut tidak dinafikan, tetapi kondisinya tentu tidak se-dramatis seperti yang dibayangkan atau disimpulkan oleh sejumlah penelitian terutama yang dilakukan oleh mereka yang berada di luar organisasi publik. Bagaimanapun sikap dan perilaku birokrasi yang demikian adalah sebuah realitas sosiologis bahwa memang tidak mudah melakukan perubahan perilaku birokrasi, sehingga kesimpulan yang ditarik tidak langsung meloncat pada pernyataan bahwa perilaku birokrasi itu menjadi faktor utama yang menghambat pelaksanaan sebuah kebijakan.

Hal itulah yang didapati dalam penelitian ini dimana perilaku aparatur di Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Sangihe, masih sulit terlepas dari paradigme pelayanan masa lalu. 'Pelayan' yang minta di layani, 'kalau bisa di persulit kenapa harus di permudah', 'ada uang urusan lancar', masih menjadi paradigma yang walau tidak diakui namun masih didapati dan dianut sebagian besar aparatur di Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Sangihe.

• **Sarana dan Prasarana**

Factor lain yang juga mempengaruhi implementasi pelayanan di Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Sangihe, adalah terkait sarana dan prasarana yang di miliki. Hal ini sangat mempengaruhi tingkat kecepatan dalam pemberian layanan dan pemenuhan SOP yang sudah di tentukan. Temuan penelitian menggambarkan bahwa sarana dan sarana yang dimiliki oleh Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Sangihe, dapat dikatakan minim jika di kaitkan dengan tugas dan fungsi dinas ini.

PENUTUP

Implmentasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Sangihe, masih jauh dari yang diharapkan. Factor utama yang menjadi penyebab adalah sumber daya manusia, dan sarana prasarana yang dimiliki. Ketidakkampuan Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Sangihe dalam memenuhi kewajibannya terlihat dari beberapa sisi diantaranya: waktu pelayanan, kejelasan prosedur, kepastian biaya, dan hak informasi yang harus di sediakan bagi penerima layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arisutha, Damartaji. 2005. *Dimensi Kualitas Pelayanan*. Jakarta : Gramedia Pustaka
- Budiharto, Widodo. 2014. *Teori dan Implementasi*. Edisi Revisi. Yogyakarta : Penerbit Andi
- Budiman Rusli, *Kebijakan Publik Membangun Pelayanan Publik yang Responsif*, Hakim Publishing, Cimahi, 2013.
- Mulyadi, Deddy, 2015, *Studi Impelementasi dan Pelayanan Publik*, Bandung Alfabeta
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media
- Arifin Tahir 2014, *Implementasi Kebijakan Publik & Transparansi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah*. Bandung Alfa Beta.
- Moleong, Lexy. 2011, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung. PT Remaja Rosdakarya
- Taufik, Mhd. Dan Isril, 2013. *Implementasi Peraturan Daerah Badan Permsuyawaratan Desa. Jurnal kebijakan public*, Volume 4, Nomor 2

Sumber Lain:

- Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dibentuk berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 di bawah kendali Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM).
- Peraturan Presiden Nomor 90 Tahun 2007 tentang Badan Koordinasi Penanaman Modal.
- Keputusan Presiden Nomor 29 Tahun 2004 tentang Penyelenggaraan Penanaman Modal Dalam Rangka Penanaman Modal Asing dan Penanaman Modal Dalam Negeri melalui Sistem Pelayanan Satu Atap.
- Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- Peraturan Pemerintah Nomor 1 Tahun 2007 tentang Fasilitas Pajak Penghasilan untuk Penanaman Modal di Bidang.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.Pan/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
-