

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA MANADO

**GABRIELLE MADELINE PONTOH
FLORENCE D. J. LENGKONG
NOVIE R. A. PALAR**

Abstrak

Pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat masih diperhadapkan dengan berbagai permasalahan. Penelitian ini dilakukan untuk menjelaskan implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado dalam kajian ilmu administrasi publik. Penelitian ini menggunakan desain kualitatif. Temuan penelitian ini bahwa implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado telah berjalan dengan baik pada aspek sikap pelaksana dan belum berjalan dengan baik pada aspek komunikasi, sumber daya dan struktur birokrasi. Guna perbaikan dalam implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado maka disarankan untuk melakukan sosialisasi secara langsung kepada dengan melibatkan pemerintah kelurahan tentang penggunaan media komunikasi dan media pelayanan online untuk pengurusan perizinan dan non perizinan sebagaimana dalam <http://perizinan.manadokota.go.id/>. Melakukan pelatihan pegawai dalam pengelolaan teknologi informasi pada pelayanan online, memberikan penghargaan atau insentif kepada pegawai yang telah mampu bersikap dan melayani masyarakat secara baik, sopan dan santun dan melakukan penataan kepegawaian secara struktur dengan memperhatikan kepangkatan/golongan pegawai dan latar belakang pendidikan formal.

Kata Kunci : Implementasi kebijakan, Pelayanan Terpadu Penanaman Modal.

PENDAHULUAN

Pelayanan yang ada di Indonesia sendiri masih belum termasuk baik dalam beberapa aspek, masih banyak keluhan dan penundaan yang ditemui. Demikian pula halnya dengan kompleksnya jalur birokrasi, banyaknya jalur-jalur lain yang tidak sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan serta fasilitas bagi masyarakat dalam mengurus administrasi masih kurang perhatian. Kesemuanya ini membuat pelayanan publik masih tergolong sulit bagi masyarakat ketika akan mengurus administrasi dibandingkan dengan pelayanan yang diberikan dari sektor swasta. Dalam hal ini, bisa dilihat bahwa kualitas dari pelayanan publik yang ada di Indonesia masih tergolong kurang.

Peraturan Presiden No. 27 Tahun 2009 mewajibkan dua pembagian kantor dinas Penanaman Modal, untuk provinsi dinamakan Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi yang memiliki 19 perizinan. Adapun perizinan yang dilayani yaitu Bidang Perhubungan Dan Lalu Lintas Angkutan

Jalan, Bidang Perikanan Dan Kelautan, Bidang Kelautan, Bidang Perekonomian, Bidang Koperasi Dan Usaha Kecil Menengah, Bidang Perindustrian Dan Perdagangan, Bidang Penanaman Modal, Bidang Energi Dan Sumber daya Mineral, Bidang Pengelolaan Lingkungan Hidup, Bidang Tenaga Kerja Dan Transmigrasi, Bidang Perencanaan Dan Pembangunan Daerah, Bidang Kesehatan, Bidang Bina Marga, Bidang Komunikasi Dan Informatika, Bidang Sosial, Bidang Kebudayaan Dan Pariwisata, Bidang Pertanian dan Bidang Peternakan. Dan di kabupaten atau kota dinamakan Dinas Penanaman Modal Kota memiliki 4 perizinan diantaranya; Bidang Ekonomi, Bidang Pembangunan, Bidang Lingkungan Dan Perhubungan, dan Bidang Sosial.

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu seperti Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) memiliki tujuan yaitu meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan dan yang baik dan

bersih, daya saing ekonomi kota, serta sistem pelayanan publik dan perizinan yang cepat dan nyaman. Tujuan ini sejalan dengan upaya mendukung penerapan Peraturan Presiden No. 27 tahun 2009.

Pada pembentukan dan penyelenggarannya di Kota Manado, telah dibentuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang sebelumnya berupaya Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu. Pembentukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu selain dalam upaya pelaksanaan Peraturan Presiden No. 27 tahun 2009 juga sebagai bentuk pertanggungjawaban Pemerintah Kota Manado dalam meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado dalam penyelenggaraan pelayanan melayani masyarakat pada 71 jenis pelayanan perizinan dan 27 pelayanan non perizinan yang dibagi dalam 4 kelompok pelayanan yaitu Bidang Ekonomi, Bidang Pembangunan, Bidang Lingkungan Dan Perhubungan, dan Bidang Sosial. Dan dalam upaya mewujudkan pelayanan yang berkualitas telah ditetapkan pedoman Standar Pelayanan Advice Planning Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang melalui surat lampiran Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, No. 03/D-21/DPNM-PTSP/I/2019.

Sasaran yang ingin dicapai oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado ini yaitu untuk mendorong agar efektivitas dan efisiensi yang ada di dalam pelayanan publik dalam bidang perizinan dan non perizinan tercapai dan berjalan dengan baik. Hal ini dilakukan untuk memenuhi amanat Peraturan Presiden No. 27 tahun 2009 tentang Pelayanan Terpadu dan tujuan pembentukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado.

Dengan berjalannya waktu dan berprosesnya pelayanan yang diberikan. Permasalahan masih juga ditemukan dalam implementasi kebijakan pelayanan baik secara langsung maupun online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado. Hal ini terlihat dari observasi dilapangan dimana ditemukan masih ada masyarakat yang masih kelihatan kebingungan akan sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan yang diterapkan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado. Adanya masyarakat yang menginginkan waktu pelayanan yang cepat tanpa memahami persyaratan yang harus dipenuhi. Demikian pula halnya dengan adanya pandemic Covid 19 yang juga turut mengganggu proses pelayanan. Permasalahan lainnya yang juga dihadapi dalam pelayanan secara online sebagaimana pada website <http://perizinan.manadokota.go.id/> yang sulit diakses oleh masyarakat serta belum banyak masyarakat yang mengetahui cara penggunaan website tersebut untuk melakukan pengurusan perizinan dan non perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado.

Dari kebijakan dan inovasi yang dikembangkan dalam penyelenggaraan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado juga ditemukan ada beberapa perubahan yang bisa dilihat seperti pergantian pegawai, pergantian struktur organisasi maupun informasi yang dibagikan kepada masyarakat belum tentu sepenuhnya dan masih ada beberapa keganjalan yang terjadi di dalam pelaksanaan kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ini karena melihat kebijakan ini sudah berlangsung selama beberapa tahun perubahan-perubahan terjadi. Maka dari itu, penelitian ini dilakukan untuk menjelaskan proses dari implmentasi yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu

Satu Pintu Kota Manado yang menerapkan kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

TINJAUAN PUSTAKA

Liow, Lengkong dan Palar (2018) yang menjelaskan bahwa dalam implementasi kebijakan ini terdapat dua program yang dikembangkan oleh organisasi penyelenggara di lokasi tersebut, dengan adanya dua program tersebut implementasi kebijakan dan pengelolaan yang dilakukan berjalan dengan baik karena telah dijelaskan secara informatif dan mudah bagi masyarakat yang ada di lokasi penelitian tersebut, dengan melihat program tersebut sebagai hal yang baik untuk masyarakat sendiri akhirnya mereka tertarik dan mau ikut ambil bagian dari kebijakan tersebut. Saragih, Rares dan Ruru (2016) menemukan bahwa masih adanya beberapa variabel yang menjadi fokus sasaran belum terlaksana dengan baik, dari variabel komunikasi masih banyak kesalahpahaman yang di dapat dalam pelaksanaan, sumber daya manusia yang masih kurang dan belum optimal serta struktur birokrasi yang masih berbelit-belit dirasakan di dalam implementasi kebijakan sistem tersebut. Taalongoan, Lengkong dan Laloma (2016) menggunakan teori dari Edwards III melihat bagaimana empat variabel tersebut. Melihat keempat variabel tersebut didapatkan sebuah hasil penelitian yang dimana menjabarkan bahwa secara umum indikator-indikator yang telah ditetapkan melalui keempat variabel tersebut sudah berjalan dengan baik di lokasi yang diteliti, sistem dan peralatan sudah cukup memadai serta sikap pelaksana kebijakan cukup baik serta ramah dalam penerapan kebijakan yang ada.

Kebijakan atau dalam bahasa Inggrisnya disebut dengan *policy* merupakan suatu kegiatan dan tindakan oleh pemerintah yang dimana adanya rangkaian yang akan

menjawab masalah-masalah yang terjadi di dalam kehidupan bermasyarakat menurut Dunn dalam Delly (2019), proses dari pada analisis kebijakan mempunyai sifat mendasar yang politis, melalui sifat tersebut dijelaskan bahwa tahap dari pada proses pembuatan kebijakan ini harus berurutan dan saling berkaitan, dimulai dari formulasi, implementasi serta penilaian kebijakan, tambah Dunn dalam Arifin (2014). Sedangkan menurut Nurcholis dalam Arifin (2014) juga menyatakan bahwa kebijakan sebagai suatu putusan dari organisasi untuk mencapai tujuan tertentu.

Menurut Van Meter dan Van Horn dalam Wirnano (2007) menuliskan bahwa implementasi kebijakan adalah sebagai kegiatan tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu-individu atau kelompok pemerintah maupun swasta yang diarahkan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan kebijakan sebelumnya. Grindle juga menambahkan dalam Delly (2019) menyatakan bahwa implementasi merupakan proses umum tindakan administratif yang dapat diteliti pada tingkat program tertentu, Grindle juga menambahkan bahwa proses implementasi baru akan dimulai apabila tujuan dan sasaran telah ditetapkan, program kegiatan telah tersusun dana telah disiapkan dan telah disalurkan untuk mencapai sasaran.

Implementasi kebijakan dari George Edward III dalam Handoyo (2012) mengatakan bahwa di dalam implementasi harus adanya pertanyaan-pertanyaan pokok yaitu, faktor pendukung apa yang mendorong keberhasilan implementasi dan faktor apa yang menghambat implementasi tersebut. Di dalamnya terdapat empat variabel oleh Edward III dalam Delly (2019) yaitu komunikasi, sumber daya, sikap pelaksana dan struktur organisasi

Winarsih dan Ratminto (2006:4-5), pelayanan administrasi pemerintahan seringkali dipergunakan sebagai konsepsi pelayanan perijinan

dan pelayanan umum. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengemukakan Standar Pelayanan Publik yaitu Dasar Hukum; Persyaratan; Prosedur pelayanan; Waktu Penyelesaian; Biaya Pelayanan; Produk Pelayanan; Sarana dan Prasarana; Kompetensi petugas pelayanan; Pengawasan intern; Pengawasan extern; Penanganan Pengaduan, saran dan masukan; Jaminan pelayanan. Secara umum makna dari pelayanan itu sendiri seperti yang dikemukakan oleh Warella (2004:91) bahwa pelayanan merupakan suatu perbuatan, suatu kinerja atau suatu usaha, jadi menunjukkan pentingnya penerima jasa pelayanan terlibat secara aktif di dalam produksi atau penyampaian proses pelayanan itu sendiri. David McKevitt dalam Hardiyansyah (2018) yang menyatakan bahwa Pelayanan Publik diartikan sebagai pelayanan yang penting bagi perlindungan dan promosi kesejahteraan warga negara, tetapi berada di area di mana pasar tidak mampu mencapai atau bahkan mendekati keadaan optimal secara sosial; kesehatan, pendidikan, kesejahteraan dan keamanan memberikan pengetahuan terbaik.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006, telah menetapkan bentuk Pelayanan Perijinan Terpadu yang diinginkan. Selanjutnya dalam aturan ini juga menspeksifikasikan fitur-fitur/mekanisme layanan yang harus diterapkan oleh Pelayanan Perijinan Terpadu. Pelayanan Perijinan Terpadu menyimpan basis data dalam bentuk system manajemen informasi dan data dari setiap dokumen yang diselesaikan oleh Pelayanan Perijinan Terpadu disampaikan kepada perangkat daerah teknis terkait setiap bulan (pasal 15). Dengan kenyataan kualitas pelayanan publik di era otonomi daerah belum dapat ditingkatkan secara signifikan dengan pendapatan daerah dan masyarakat, maka upaya peningkatan kualitas secara

terprogram harus terus dilakukan oleh pemerintah daerah.

Peraturan Presiden No. 27 Tahun 2009 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Bidang Penanaman Modal bahwa Pelayanan Terpadu Satu Pintu, yang selanjutnya disingkat PTSP adalah kegiatan penyelenggaraan suatu Perizinan dan Non-perizinan yang mendapat pendelegasian atau pelimpahan wewenang dari lembaga atau instansi yang memiliki kewenangan Perizinan dan Non-perizinan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu tempat. Dengan tujuan untuk membantu Penanaman Modal dan memperoleh kemudahan dari fasilitas, informasi serta mempercepat proses pengurusan administrasi, Pelaksanaan PTSP di bidang Penanaman Modal harus menghasilkan mutu pelayanan prima yang diukur dengan indikator kecepatan, ketepatan, kesederhanaan, transparan, dan kepastian hukum.

METODE PENELITIAN

Melihat rumusan masalah yang ada di bab sebelumnya penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif yang dimana pada definisinya menurut Sugiyono (2013) menyatakan bahwa metode deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian yang berdasarkan kepada objek sesungguhnya yang dimana peneliti yang menjadi instrumen kunci. Fokus penelitian yang dipakai di dalam penelitian ini sesuai dengan apa yang dirumuskan yaitu melihat Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Manado dengan menggunakan 4 variabel dari George Edward III :

a. Melihat bagaimana Komunikasi yang terjalin di antara pelaksana kebijakan dalam proses implementasi kebijakan

- Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado.
- b. Sumber Daya baik sumber daya manusia atau sumber daya fisik berupa fasilitas yang ada di lokasi penelitian yang mendukung kegiatan implementasi kebijakan.
 - c. Sikap Pelaksana yang menunjukkan bagaimana proses pelaksanaan kebijakan dilaksanakan dalam hal ini sikap dari para perangkat kerja yang ada sampai dengan pegawai di Kantor Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Manado.
 - d. Struktur Organisasi yang ada di lokasi penelitian, mulai dari mekanisme struktur implementor yang ada serta SOP (Standar Operasional Prosedur) yang ada di lokasi penelitian.

Pengumpulan data sangat penting di dalam penelitian kualitatif dan kuantitatif, teknik pengumpulan data menurut Sugiyono (2013) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Dengan adanya definisi di atas, teknik pengumpulan data yang akan dilampirkan oleh peneliti adalah 3 jenis, yaitu Observasi, Wawancara dan Dokumentasi. Informan penelitian yang akan menjadi narasumber di dalam sebuah penelitian agar dapat diambil informasi-informasi mengenai masalah yang akan diteliti, informan penelitian diharapkan dapat mengetahui dan merasakan dampak dari masalah yang diteliti. Di dalam penelitian ini, peneliti mengambil informan penelitian yang diwawancarai yaitu Kepala Dinas, Sekretaris Dinas, Pegawai yang bertugas (sebanyak 2 orang). Dan Masyarakat (sebanyak 2 orang).

Teknik Analisis Data menggunakan model Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2013) memberikan definisi bahwa analisis data merupakan suatu kegiatan dilakukan dengan interaktif dan juga secara terus-menerus berlangsung sampai

mendapatkan hasil yang tuntas atau jenuh, dalam hal ini ada beberapa langkah-langkah yang dilakukan di dalam mengambil data, yaitu reduksi data, penyajian data dan Penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembentukan dan penyelenggarannya di Pelayanan Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai upaya pelaksanaan Peraturan Presiden No. 27 tahun 2009 juga sebagai bentuk pertanggungjawaban Pemerintah Kota Manado dalam meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado dalam penyelenggaraan pelayanan melayani masyarakat pada 71 jenis pelayanan perizinan dan 27 pelayanan non perizinan yang dibagi dalam 4 kelompok pelayanan yaitu Bidang Ekonomi, Bidang Pembangunan, Bidang Lingkungan Dan Perhubungan, dan Bidang Sosial.

Dalam upaya mewujudkan pelayanan yang berkualitas telah ditetapkan pedoman Standar Pelayanan Advice Planning Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang melalui surat lampiran Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, No. 03/D-21/DPNM-PTSP/I/2019. Adapun jargon yang menjadi spilitir pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado yaitu "Pengurusan Izin Kini Lebih Cepat dan Mudah". Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado melaksanakan pelayanan kepada masyarakat melalui dua model pelayanan yaitu :

- a. Pelayanan secara langsung di kantor yang terletak di kompleks perkantoran Pemerintah Kota Manado Jalan Balai Kota Nomor 1 dan di lantai 2 Mantos (Mall Pelayanan Publik).

b. Pelayanan secara online melalui <http://perizinan.manadokota.go.id/>

Secara konseptual, telaah tentang implementasi kebijakan sebagaimana dalam Liow dkk (2018), Sarangi dkk (2016), Taalongonan, dkk (2016), Papunas (2016) banyak berkaitan dengan aspek komunikasi, sumberdaya, sikap dan struktur birokrasi. Konsep tersebut merupakan model implementasi kebijakan dari Edward III sebagaimana terdapat dalam Handoyo (2012) dan Delly (2019). Dalam kaitannya dengan upaya untuk menjelaskan implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado, penelitian ini menjadikan model dari Edward III sebagai pijakan analisis.

1. Komunikasi yang terjalin di antara pelaksana kebijakan dalam proses implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado.

Komunikasi merupakan aktivitas penyampaian dan penerimaan pesan dari seseorang kepada orang lain dengan menggunakan media, dan bahasa yang tepat. Adapun yang diharapkan dari proses komunikasi bahwa pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik dan benar oleh penerima pesan dan dapat ditindaklanjuti apa yang disampaikan. Dalam implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado ditemukan penggunaan bentuk komunikasi ada dua yaitu komunikasi secara langsung dari pegawai kepada masyarakat tentang proses dan sistem kerja pelayanan perizinan dan melalui media atau secara tidak langsung. Pelaksanaan komunikasi secara tidak langsung menggunakan media elektronik dan baliho, liflet serta brosur.

Media komunikasi yang digunakan untuk menjelaskan proses pelayanan yaitu secara langsung kepada masyarakat melalui pegawai terjadi ketika masyarakat datang di

kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado. Pada saat itu pegawai memberikan penjelasan atau menginformasikan secara langsung kepada masyarakat tentang prosedur kerja pelayanan. Sementara kegiatan komunikasi yang dilakukan secara tidak langsung melalui menggunakan papan informasi, baliho dan brosur di kantor dan secara online di website Pemerintah Kota Manado <http://perizinan.manadokota.go.id/>.

Berdasarkan data lapangan ditemukan bahwa media komunikasi secara langsung yang digunakan dalam proses implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado dapat dipahami oleh masyarakat dengan baik karena semua hal yang berhubungan dengan persyaratan dan prosedur pelayanan secara jelas dikemukakan dalam media komunikasi secara langsung. Sementara itu dalam penggunaan media online tidak semua masyarakat mampu mengakses dengan baik dan menggunakan dengan benar mediat tersebut.

Keterbatasan dan masalah yang ditemui dalam penggunaan media komunikasi secara online perlu untuk disikapi secara bijaksana oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado. Sebab dalam situasi saat ini serta dalam upaya pengembangan dan inovasi pelayanan merupakan suatu keharusan penggunaan media secara online dalam berbagai pengurusan pelayanan publik. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado perlu mencari solusi agar penggunaan media online pelayanan sebagaimana dalam <http://perizinan.manadokota.go.id/> dapat berfungsi dengan baik dan lebih banyak masyarakat menggunakannya.

Permasalahan terbesar yang banyak dihadapi oleh masyarakat adalah yang berhubungan dengan persyaratan pengurusan perizinan maupun non perizinan. persyaratan

yang diwajibkan untuk dipenuhi masyarakat sekalipun telah dijelaskan dalam media komunikasi, akan tetapi tidak semua masyarakat datang mengajukan permohonan telah menyiapkan dokumen secara lengkap. Dalam situasi ini akan menjadikan masalah yang baru dalam proses pelayanan. Sekalipun ditemukan data bahwa pegawai dalam mengkomunikasikan proses implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado sangat menguasai prosedur dan aturan serta tata cara pelayanan. Akan tetapi ketika semua yang disampaikan tidak mampu ditindaklanjuti dengan baik dan benar oleh masyarakat maka dengan sendirinya akan membuat proses implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado tidak akan berjalan dengan baik.

2. Sumber Daya yang mendukung kegiatan implementasi kebijakan.

Keberhasilan implementasi kebijakan salah satunya ditentukan oleh aspek sumberdaya. Sumberdaya dalam kajian ilmu administrasi publik antara lain berupa manusia dan sarana serta anggaran atau dana. Proses implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado sebagaimana aspek sumberdaya manusia ditemukan bahwa terdapat Pegawai Negeri Sipil yang berjumlah 68 orang dengan komposisi 28 orang Laki – Laki dan 40 orang perempuan. Sebagian besar berpendidikan Sarjana, diikuti oleh Diploma Tiga dan SMA serta Magister. Pegawai juga terjabar dalam opangkat tertinggi IVb dan terrenda IIa. Terdapat juga tenaga honorer yang ada di di kantor dalam menunjang kerja.

Jika dilihat dari jumlah pegawai dan dikaitkan dengan tingkat pendidikan yang dimiliki menunjukkan bahwa pegawai yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado

berada dalam kategori baik untuk melaksanakan tugas dan fungsi dalam implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Ketersediaan pegawai dalam jumlah yang demikian ini memang sesuai dengan beban kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado yang harus melayani masyarakat Kota Manado pada 71 jenis pelayanan perizinan dan 27 pelayanan non perizinan yang dibagi dalam 4 kelompok pelayanan yaitu Bidang Ekonomi, Bidang Pembangunan, Bidang Lingkungan Dan Perhubungan, dan Bidang Sosial.

Jumlah pegawai yang ada dianggap sesuai dengan beban kerja yang ada langsung untuk melayani masyarakat. Akan tetapi masih kurang untuk yang melayani secara online (keterbatasan pegawai yang menguasai informasi teknologi). Jumlah pegawai yang ada memerlukan penyesuaian dengan beban kerja dan keahlian yang dimiliki. Sebab sebagaimana data yang ada bahwa sekalipun terdapat 68 orang pegawai negeri sipil serta tenaga honor akan tetapi pegawai yang memiliki keahlian dalam pengelolaan pelayanan online perlu untuk ditambah atau perlu mengembangkan kemampuan bagi pegawai yang ada. Hal ini penting dilakukan agar Proses implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado.

Dalam kaitannya dengan sumber daya sarana diemukan bahwa pelayanan dilakukan secara langsung di dua lokasi (Kantor yang berada di Pusat Perkantoran Pemerintah Kota Manado Jalan Balai Kota, di Mall Mantos) serta dilakukan secara online melalui <http://perizinan.manadokota.go.id/>. Dengan adanya dua lokasi pelayanan secara langsung dan ditambah dengan satu pelayanan secara online maka diperlukan kemampuan dari pimpinan untuk menata dan mendistribusikan pegawai pada empat bidang

pelayanan secara tepat, benar dan berimbang sesuai dengan beban kerja yang ada.

Permasalahan yang dianggap urgent juga untuk diselesaikan sehubungan dengan proses implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado adalah fasilitas gedung perkantoran. Fasilitas berupa gedung perkantoran yang kurang representative dalam melayani masyarakat. Kondisi gedung saat ini yang berada di kompleks perkantoran Pemerintah Kota Manado Jalan Balai Kota Nomor 1 memiliki ruang kerja dan ruang pelayanan yang sangat kecil. Banyaknya masyarakat yang datang mengajukan permohonan pelayanan serta dalam upaya penerapan protocol penanganan Covid 19 maka dianggap sangat perlu untuk menambah fasilitas gedung sebagaimana kebutuhan.

Pada ketersediaan sarana kerja yang berhubungan dengan pelayanan secara online yang memerlukan penambahan fasilitas dan pegawai. Fasilitas yang wajib dipenuhi agar pelayanan secara online tidak terhambat dan mengganggu proses pelayanan. Termasuk juga didalamnya adalah pegawai operator teknologi informasi yang memiliki pengetahuan dan kemampuan sebagaimana seharusnya.

Permasalahan fasilitas berupa ruang kerja, peralatan kerja serta pelatihan bagi pegawai untuk penguatan kompetensi pengelolaan teknologi informasi memerlukan anggaran yang sesuai. Temuan penelitian yang menunjukkan bahwa anggaran untuk operasional pemeriksaan lapangan yang masih kurang serta dalam pemeliharaan peralatan untuk pelayanan online yang memerlukan penambahan. Perlu menjadi perhatian dalam Proses implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu

Satu Pintu Kota Manado yang dalam penggunaan anggaran semuanya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Pemerintah Kota Manado harus mampu menyusun perencanaan dan usulan program dan kebutuhan anggaran yang sesuai sehingga kebutuhan dalam proses implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado dapat terpenuhi dan berjalan dengan baik.

3. Sikap Pelaksana yang menunjukkan proses pelaksanaan kebijakan.

Sikap para pelaksana dalam proses implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado berkaitan erat dengan pola dan perilaku yang ditunjukkan oleh pegawai dalam melayani masyarakat. Baik ataupun buruknya pelayanan yang diberikan oleh pegawai akan menjadi dasar dalam menilai berhasil tidaknya proses implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado.

Data penelitian menunjukkan bahwa pegawai yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado dalam melayani bersikap baik dan murah senyum. Selain itu pula pegawai mampu menjelaskan dengan baik proses pelayanan yang diberikan. Serta pegawai yang melayani ramah dan sopan kepada masyarakat. Data dan informasi ini merupakan data yang diperoleh dari informan masyarakat. Sehingga melalui data ini dapat dipastikan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado telah mampu menjadi lembaga pemerintah yang melayani masyarakat melalui sikap dan perilaku yang baik.

Sikap dan perilaku yang baik dalam melayani masyarakat juga ditunjukkan dengan kesigapan pegawai di loket pelayanan. Data lapangan menunjukkan

bahwa pegawai yang melayani masyarakat telah berada di loket pelayanan dan siap melayani. Kehadiran pegawai di loket pelayanan yang tepat waktu sangat menunjang percepatan pelayanan dan implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

4. Struktur Organisasi.

Struktur organisasi menjadi penting dalam implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu karena melalui struktur organisasi yang jelaslah maka semua pekerjaan akan terdistribusi dengan baik dan benar. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado secara struktur, terdiri dari Kepala Dinas; Sekretariat Dinas, yang membawahkan Subbagian Program, Keuangan, Paelaporan; Subbagian Kepegawaian; Subbagian Umum dan Perlengkapan. Kepala Bidang pelayanan I yang membawahi sub bidang; Kepala Bidang pelayanan II yang membawahi sub bidang; Kepala Bidang pelayanan III yang membawahi sub bidang; dan Kepala Bidang pelayanan IV yang membawahi sub bidang; serta Kelompok Jabatan Fungsional.

Struktur organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado sebagaimana terlihat dalam papan informasi di kantor maupun yang berada di <http://perizinan.manadokota.go.id/> berbentuk lini dan staf serta telah diikuti dengan garis komando dan garis koordinasi. Semua jabatan dalam struktur organisasi diikuti dengan penjelasan kewenangan dan tanggungjawab kerja sebagaimana peraturan walikota tentang tugas pokok dan fungsi. Sehingga melalui gambar struktur organisasi ini dianggap bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado telah mempersiapkan diri dengan baik dan benar melalui penataan kewenangan dan tanggungjawab berdasarkan tugas pokok dan fungsi.

Penataan struktur organisasi sebagaimana beban kerja dan kewenangan yang ada ternyata belum diikuti dengan baik dalam penempatan pegawai jika dilihat dari kepangkatan dan latar belakang pendidikan formal dari 68 pegawai yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado. Keberadaan struktur organisasi dalam kaitannya dengan latar belakang pendidikan pegawai dan kepangkatan memerlukan penataan dan perbaikan karena ditemukan ada satu pegawai yang tingkat kepangkatan lebih tinggi dari kepala dinas (Kepala Dinas Pangkat/Golongan IVA dan satu orang Pegawai/Kepala Bagian Pangkat/Golongan IVb). Demikian pula halnya dengan adanya dua orang pegawai yang memiliki latar belakang pendidikan yang kurang sesuai dengan jabatan dan pekerjaan (Sarjana Pendidikan Biologi dan Sarjana Farmasi).

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado dalam hal ini sepertinya diperhadapkan dengan permasalahan secara psikologis antara Kepala Dinas dan salah satu Kepala Bidang. Sebab secara kepangkatan salah satu Kepala Bidang lebih tinggi pangkat/golongan daripada Kepala Dinas. Kondisi ini secara tidak langsung akan mengganggu hubungan kerja secara psikologis dan dianggap kurang baik dalam manajemen kepegawaian. Demikian pula halnya untuk dua orang pegawai yang memiliki latar belakang pendidikan yang memang sangat jauh dari lingkup pekerjaan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado. Pegawai yang memiliki latar belakang pendidikan sebagai Sarjana Pendidikan Biologi dan Sarjana Farmasi akan memerlukan waktu untuk menyesuaikan diri dengan dinamika pelayanan yang ada pada proses implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado dalam proses implementasi pelayanan secara struktur telah membentuk empat kelompok pelayanan yaitu Bidang Ekonomi, Bidang Pembangunan, Bidang Lingkungan Dan Perhubungan, dan Bidang Sosial. Keempat kelompok bidang pelayanan ini melayani 71 jenis pelayanan perizinan dan 27 pelayanan non perizinan sebagaimana pembangian kelompok pelayanan oleh Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado. Sehingga dalam pelaksanaannya semua berpedoman pada Standart Operasional Prosedur sebagaimana dalam Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, No. 03/D-21/DPNM-PTSP/I/2019 tentang pedoman Standar Pelayanan Advice Planning. SOP dalam proses implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado diterapkan sesuai dengan gambar alur pelayanan sebagaimana terpublikasi di kantor mapun pada website.

Prosedur dan mekanisme pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado diterapkan dengan memperhatikan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, No. 03/D-21/DPNM-PTSP/I/2019. Semua pelayanan dilakukan sebagaimana aturan dan prosedur pelayanan yang ada. Dalam implementasi pelayanan telah ditetapkan delapan komponen prosedur pelayanan yang ada yaitu persyaratan pelayanan (yang semuanya harus dipenuhi oleh setiap masyarakat yang akan mengajukan permohonan), sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan yang harus dilalui oleh masyarakat pemohon dan dilakukan oleh pegawai kantor, jangka waktu pelayanan (untuk jangka waktu pelayanan terdapat perbedaan antara pelayanan yang satu dengan pelayanan lainnya, akan tetapi semuanya dipublikasikan secara terbuka

kepada masyarakat), biaya pelayanan (untuk biaya pelayanan disesuaikan dengan peraturan Walikota/ ada yang pelayanan yang mewajibkan biaya dan ada yang tidak dan untuk pelayanan berbayar dibayar langsung oleh masyarakat ke loket pembayaran atau Bank), produk layanan yaitu layanan perizinan dan layanan non perizinan (d disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat), sarana dan prasarana penunjang kegiatan pelayanan yang dibutuhkan dan digunakan oleh pegawai, komponen pelaksanaan dan pengawasan internal (untuk memastikan pelayanan dilakukan dengan baik, benar dan sesuai dengan peraturan yang berlaku).

PENUTUP

Berdasarkan hasil dan pembahasan maka penelitian ini menyimpulkan bahwa implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado telah berjalan dengan baik pada aspek sikap pelaksana dan belum berjalan dengan baik pada aspek komunikasi, sumber daya dan struktur birokrasi. Hal ini disebabkan karena :

1. Penggunaan bentuk komunikasi dalam pelayanan secara langsung yaitu dari pegawai mampu dipahami dengan baik dan benar oleh masyarakat. Akan tetapi secara tidak langsung melalui media online <http://perizinan.manadokota.go.id/> dalam dapat dipahami secara keseluruhan oleh masyarakat. Akibatnya sangat kurang masyarakat yang menggunakan media online dan lebih banyak yang secara langsung datang di kantor.
2. Ketersediaan pegawai dalam hal jumlah dan latar belakang pendidikan menjadi kurang karena pelayanan dilakukan di dua lokasi kantor serta secara online. Demikian pula halnya dengan ruang kerja dan ruang pelayanan yang kurang

representative dalam melayani masyarakat. Sumber daya dana yang masih kurang dalam membiayai operasional serta pemeliharaan peralatan teknologi informasi untuk pelayanan online.

3. Pegawai yang adalah para pelaksana dalam melayani bersikap baik, murah senyum, ramah dan sopan serta mampu menjelaskan dengan baik proses pelayanan yang diberikan. Sikap dan perilaku yang baik dalam melayani masyarakat juga ditunjukkan dengan kesigapan pegawai di loket pelayanan.
4. Struktur organisasi yang tergambar dengan baik belum diikuti dengan penempatan pegawai berdasarkan kepangkatan/golongan serta latar belakang pendidikan.

Guna perbaikan dalam implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado maka disarankan untuk melakukan sosialisasi secara langsung kepada dengan melibatkan pemerintah kelurahan tentang penggunaan media komunikasi dan media pelayanan online untuk pengurusan perizinan dan non perizinan sebagaimana dalam <http://perizinan.manadokota.go.id/>.

Melakukan pelatihan pegawai dalam pengelolaan teknologi informasi pada pelayanan online. Memberikan penghargaan atau insentif kepada pegawai yang telah mampu bersikap dan melayani masyarakat secara baik, sopan dan santun. Melakukan penataan kepegawaian secara struktur dengan memperhatikan kepangkatan/golongan pegawai dan latar belakang pendidikan formal.

DAFTAR PUSTAKA

- Handoyo, E. 2012. Kebijakan Publik. Semarang : Widya Karya.
- Hardiyansyah. 2018. Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi). Yogyakarta : Gava Media.
- Liow, H., F. D. J. Lengkong, N. Palar. 2018. Implentasi Kebijakan Pengelolaan Badan Usaha Milik Desa Tondegesan Kecamatan Kawangkoan. Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik. Jurnal Administrasi Publik. No. 4 Vol. (61).
- Ratminto dan Winarsih. A. S. ,2006. Manajemen Pelayanan, Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Saragih, E. K., J. J. Rares, J. M. Ruru. 2016. Implentasi Kebijakan Sistem Pelayanan Informasi Perizinan Investasi Di Bidang Koordinasi Penanaman Modal Provinsi Sulawesi Utara. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sam Ratulangi. Jurnal Administrasi Publik. No.3. Vol(41).
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung : Alfabeta.
- Taalongonan, E., F. D. J. Lengkong, A. Laloma. 2016. Implentasi Kebijakan Pelayanan Kesehatan Masyarakat Miskin Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bitung. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sam Ratulangi. Jurnal Administrasi Publik. No.3. Vol.(38).
- Warella Y. 2004. Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik, Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Winarno,B. 2007. Kebijakan Publik: Teori dan Proses, (Edisi. Revisi),Yogyakarta: Media Pressindo

Sumber Lain :

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009
tentang Pelayanan Publik

Peraturan Presiden No. 27 Tahun 2009
tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Di Bidang Penanaman Modal.

Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 24
Tahun 2006 tentang Pedoman
Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu
Satu Pintu

Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal
Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu,
No. 03/D-21/DPNM-PTSP/I/2019
Tentang pedoman Standar Pelayanan
Advice Planning