

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Negara mempunyai kewajiban untuk melayani setiap warga negara dan penduduk dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasarnya. Hal ini merupakan konsekwensi dari kehidupan berbangsa dan bernegara yang diorganisir dalam bentuk republik, yang mengisyaratkan adanya amanat agar kesejahteraan (*res*) untuk khalayak ramai (*publica*) diwujudkan (Larasati, hal. 276. 2008) Kebutuhan dasar masyarakat berkembang berseiring dengan tingkat peradaban masyarakat. Kewajiban penyediaan pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 juga mengalami perkembangan dalam kuantitas dan kualitasnya. Laju pertumbuhan penduduk dan tingkat pengetahuan dan pendidikan masyarakat sangatlah menentukan kompleksitas tugas dan fungsi negara dalam memberikan pelayanan kepada warganya. Oleh karena itu perlu kiranya dibangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan oleh lembaga-lembaga publik. Model-model pengembangan dan inovasi dalam kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik perlu dirancang dan diimplementasi dalam kerangka pelayanan pemenuhan kebutuhan-kebutuhan masyarakat. Disisi lain perkembangan Ilmu Administrasi Negara yang kian pesat, dirancang dalam menghadapi

globalisasi. Birokrasi pemerintah saat ini juga mengalami perkembangan tata kelola pemerintahan yang demikian kompleks.

Tugas dan sekaligus wewenang dan kewajiban pemerintah untuk bertindak sebagai regulatur dan implementator kebijakan, memosisikan dirinya berhadap-hadapan dengan masyarakat dalam hubungan *governor-governed* atau *regulator-regulated*.

Fungsi ini diperluas juga untuk mencipta tata perekonomian yang lebih baik dalam rangka mewujudkan masyarakat yang sejahtera. Pelayanan publik merupakan kegiatan yang senantiasa diselenggarakan, yang harus seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang pemenuhan kebutuhan pelayanan masyarakat. Mengakomodasi tuntutan, keberlangsungan, dan peningkatan kualitas hidup masyarakat. Penerapan kebijakan yang terkait pelayanan langsung kepada masyarakat, senantiasa diupayakan dalam upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan dan sebagai bukti peningkatan kesejahteraan masyarakat. Berbagai upaya dilakukan untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan, dan memberi perlindungan bagi setiap warga negara.

Pelayanan publik melahirkan kolaborasi dan persaingan global antar unit pelayanan. Globalisasi adalah aliran pelayanan publik, teknologi, ekonomi, pengetahuan, nilai, dan ide yang melintasi batas wilayah negara. Globalisasi mempengaruhi setiap negara dengan budaya dan tradisi berbeda berdasarkan latar belakang sejarah.

Internasionalisasi pelayanan adalah salah satu cara yang dilakukan oleh sebuah negara untuk merespon pengaruh globalisasi, sementara pada waktu yang bersamaan tetap menghormati individualitas bangsa. Dengan demikian, internasionalisasi dan globalisasi dapat dipandang secara berbeda namun secara dinamis merupakan dua konsep yang saling terkait.

“Globalisasi dapat dipahami sebagai katalis sedangkan internasionalisasi adalah responnya, yakni respon dengan cara yang proaktif (Jane Knigh, 2008). Globalisasi dalam kaitan dengan pelayanan melahirkan kolaborasi dan persaingan global antar unit pelayanan”.

Dalam era reformasi birokrasi yang perlu disikapi adalah penerapan pelayanan publik yang harus ditingkatkan, hal tersebut merupakan 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 sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pada Pasal 9 ayat (2) Pengaturan mengenai sistem pelayanan terpadu satu pintu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dalam peraturan pemerintah penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25

tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 2009 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bidang Penanaman Modal. Dengan adanya dorongan peningkatan pelayanan direvisi dengan Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Petunjuk Teknis Penyusunan Standar Pelayanan, mengatur tentang Pelibatan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik, di BP3MD belum semua izin di buat makluman janji layanan, dewasa ini pemerintah yang berfungsi memproses pemenuhan kebutuhan manusia sebagai *consumer* (produk-produk pemerintahan), akan pelayanan *public* dan pelayanan *civil*, dihadapkan pada banyak permasalahan khususnya yang berkaitan dengan tuntutan reformasi birokrasi dari berbagai pihak. Sesuai dengan Permendagri Nomor: 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Pendirian Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai penjabaran Inpres Nomor: 3 Tahun 2006 merupakan bagian upaya mencapai peningkatan kualitas layanan publik. Layanan terpadu satu pintu merupakan kegiatan penyelenggaraan perizinan dan nonperizinan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai ketahap terbitnya dokumen dilakukan pada satu tempat. Pelaksanaan otonomi daerah sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Nomor: 32 Tahun 2004 dan Nomor: 33 Tahun 2004 diharapkan mampu memacu tiap pemerintah daerah provinsi/kabupaten/kota guna melakukan percepatan kesejahteraan masyarakat serta meningkatkan efisiensi dan efektivitas pemerintahan daerah. Percepatan kesejahteraan masyarakat memiliki dua tujuan utama,

yakni dalam rangka melibatkan masyarakat dalam pembangunan dan meningkatkan daya saing daerah. Efisiensi dan efektivitas pemerintahan daerah berkenaan kepada bagaimana kelembagaan di daerah mampu melakukan fungsi-fungsi penyelenggaraan dengan responsif sesuai dinamika di masyarakat secara transparan. Peningkatan pelayanan kepada masyarakat, upaya menarik investor ke daerah serta kejelasan pembagian antara kewenangan pusat dan daerah merupakan hal-hal nyata yang dicapai dari pelaksanaan otonomi daerah.

“Sudah menjadi rahasia umum bahwa masyarakat sangat enggan berhubungan dengan birokrasi pemerintah. Kurangnya transparansi baik dari sisi waktu, persyaratan, biaya maupun prosedur ditambah dengan masih kentalnya perilaku koruptif merupakan kondisi riil yang terjadi dan dihadapi oleh setiap masyarakat Indonesia saat ini, (*Transparency International*)”.

Dengan hal ini ada indikasi dipersulit lagi dengan belum tersusunnya strategi nasional yang menyeluruh dan sistematis untuk mewujudkan *good governance* di Indonesia (Agus Dwiyanto, 2005).

Dengan demikian beberapa Undang-Undang telah ditetapkan sebagai kerangka acuan penyelenggaraan pemerintah daerah, kesulitan yang dihadapi tersebut menyangkut:

- 1) Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang memiliki dimensi luas, sehingga banyak aspek yang saling terkait dan memerlukan intervensi dan koordinasi antar berbagai pihak terkait;
- 2) Informasi yang merupakan salah satu aspek yang sangat strategis dan menjadi gerbang utama reformasi birokrasi belum tersedia secara cepat, tepat dan akurat, padahal ketersediaan informasi tersebut

merupakan prioritas utama (*entry point*) untuk memperbaiki kinerja menuju birokrasi yang diharapkan pada masa depan;

- 3) Pelayanan perizinan di Badan Promosi dan Penanaman Modal Daerah Provinsi Sumatera Selatan belum semuanya izin dilimpahkan masih ada di beberapa SKPD;
- 4) Komitmen serta kepedulian dari *stakeholders* berbeda-beda yang secara umum masih rendah. Oleh karena itu, masyarakat masih menuntut agar pemerintah dapat meningkatkan kinerjanya, sehingga kepuasan akan jasa pelayanan publik dapat meningkat.

Pada saat ini pemerintah dihadapkan pada permasalahan yang besar dan mendasar, oleh karena itu dimensi penyelenggaraan pelayanan publik diharapkan dapat dipergunakan sebagai *entry point* dan *prime mover* guna mendorong perubahan penyelenggaraan pemerintahan yang mengarah pada kualitas pelayanan. Dalam rangka memperbaiki kondisi tersebut, pemerintah perlu melakukan penataan maupun perubahan terhadap sistem birokrasi yang ada. Penataan maupun perubahan setidaknya mencakup aspek organisasi pemerintahan, sistem administrasi serta pola pikir aparatur pelaksananya. Layanan publik sebagai salah satu muara yang dituju dari birokrasi akan sangat terpengaruh dari belum optimalnya subsistem tersebut. Layanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 merupakan dorongan dalam pemberian layanan kepada masyarakat sebagai bentuk kewajiban aparatur pemerintah terhadap masyarakat dengan berlandaskan pada azas

transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak serta keseimbangan hak dan kewajiban. Dikeluarkannya Interuksi Presiden Nomor 5 tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi dan Intruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2006 tentang Paket Kebijakan Perbaikan Iklim Investasi, secara langsung maupun tidak langsung bertujuan untuk mencapai layanan publik yang prima kepada masyarakat. Salah satu benang merah yang ingin dicapai dari dua kebijakan tersebut, yaitu meningkatkan kualitas pelayanan publik baik dalam bentuk jasa maupun perizinan melalui mekanisme yang transparan berdasarkan standar yang telah diterapkan. Layanan terpadu merupakan bagian dari mekanisme pemberian layanan dalam bentuk perizinan maupun non perizinan di satu tempat.

Keberadaan layanan terpadu diyakini merupakan solusi yang dapat ditawarkan tidak hanya dalam upaya meningkatkan kualitas layanan publik, namun disisi lain dapat menarik investor untuk melakukan kegiatan usaha yang akuntabel. PTSP di Provinsi Sumatera Selatan yang fokus pada layanan perizinan dan atau non perizinan, namun demikian masih minim studi maupun penelitian yang mengeksplorasi secara menyeluruh kondisi layanan terpadu di Provinsi Sumatera Selatan.

PTSP Provinsi Sumatera Selatan yang memberikan pelayanan perizinan dan non perizinan untuk mempermudah pelayanan yang sebelumnya berpecah di beberapa SKPD. Dijadikannya pelayanan publik sebagai *lead indicator*, karena perubahan dalam pelayanan publik dapat dilakukan dan diukur secara mudah dan lebih nyata (Dwiyanto, dkk.).

Nilai-nilai dimensi pengukur dalam pelayanan publik dengan *lag indicator* adalah kepuasan pengguna jasa layanan publik (masyarakat) yang mencerminkan efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi, sehingga pengembangan sistem pelayanan publik yang prima dengan obyektif *customer satisfaction* relatif lebih mudah dari pada melembagakan nilai-nilai tersebut dalam keseluruhan aspek kegiatan publik. Dalam memenuhi akan kepuasan jasa layanan publik dipengaruhi oleh beberapa factor (*Indonesian Customer Satisfaction Indeks*) menggunakan ukuran kepuasan pelanggan melalui 5 faktor yaitu:

- 1) Kualitas jenis layanan;
- 2) Kualitas pelayanan, yang dipersepsikan lima dimensi yaitu: a) bukti nyata (*tangible*); b) kehandalan (*reliability*); b) daya tanggap (*responsiveness*); c) keyakinan (*assurance*); d) kepedulian (*emphaty*).
- 3) Faktor emosional;
- 4) Kepuasan layanan;
- 5) Biaya dan kemudahan.

Kepuasan pengguna jasa layanan akan meningkat apabila persepsi pengguna layanan terhadap seluruh atau sebagian unsur-unsur tersebut meningkat (memenuhi harapan/*expectation*).

Menurut (Albrecht dan Zemke, 2004) kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia, sumber pelayanan, strategi dan pengguna jasa layanan

(*customer*). Berbagai alasan mengapa pelayanan publik relatif lebih mudah diimplementasikan karena:

- a) Semua pihak menuntut perbaikan sistem penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga pelayanan publik menjadi satu hal yang dipentingkan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan publik (hak masyarakat), pelaku pasar (lokal dan global), dan pemerintah (pemberi layanan). Bagi pemerintah meningkatnya penyelenggaraan pelayanan publik dapat memperkecil waktu dan biaya birokrasi, sehingga pada gilirannya kesejahteraan masyarakat meningkat;
- b) Pelayanan publik merupakan ranah dari ketiga unsur (*three parted governance*) untuk melakukan interaksi.

“Melalui pelayanan publik baik pemerintah, masyarakat sebagai pengguna jasa layanan, dan pelaku pasar masing-masing akan melakukan *check-balanced*, hal ini sesuai dengan *positive theory* (Watts and Zimmerman, 1986)”.

“Muara akhir dari pelayanan publik adalah meningkatnya *customer satisfaction*, yang ditunjukkan oleh peningkatan *trust* dari pelaku pasar dan masyarakat terhadap pemerintah. *Governance and Decentralization Survey 2004* (Kaufmann, A Kraay, M Mastruzzi, 2004)”.

Dengan demikian menunjukkan bahwa sebagian warga menganggap wajar terhadap praktik pungutan liar dan justru merasa lega karena proses pelayanan dapat segera selesai, hal ini bertentangan dengan tujuan dari penyelenggaraan pelayanan publik.

Sebagai pengembangan tolok ukur dan indikator penyelenggaraan pelayanan publik dalam kerangka *good governance* dapat dengan mudah melalui implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, apabila

didukung oleh sumber daya manusia aparatur yang tanggap akan tuntutan masyarakat dan dinamisasi perubahan lingkungan *local* dan *global*, berkualitas dan memiliki kompetensi agar mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawab dengan cepat, tepat, dan akurat sesuai dengan kewenangan, komitmen tinggi, dan kapasitas yang dimilikinya, sehingga dapat tercipta koordinasi dan sinergi antar unit, instansi, dan pihak terkait yang semakin mantap. Faktor pendukung lainnya tersedianya sarana dan prasarana penunjang yang memadai yang memungkinkan terselenggaranya pelayanan publik secara cepat, tepat, murah, non diskriminatif, transparan, akuntabel, efisien, dan efektif, yang didukung oleh organisasi, kelembagaan, manajemen proses pelayanan publik yang saling terpadu dalam jalinan mata rantai sistem (*value chain*) yang kait-mengkait guna meningkatkan kepuasan pengguna jasa layanan publik (*customer satisfaction*).

Koordinasi dan kompetensi SDM aparatur mutlak harus dipenuhi untuk sebuah sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang berorientasi pada *customer satisfaction*, hal ini ditunjukkan bagaimana konsumen di pasar dapat menghukum dan memberikan *punishment* pada penyelenggara pelayanan publik yang tidak dapat memuaskan atau memenuhi harapan (*customer need*). *Punishment* diwujudkan antara lain dengan tindakan masyarakat tidak bersedia menggunakan jasa layanan pemerintah, membudayanya protes atas ketidakpuasan terhadap penyelenggara negara. Ketidakpuasan tersebut akan menurunkan legitimasi kekuasaan dan membahayakan kelangsungan sebuah

pemerintahan. Oleh karena itu fungsi koordinasi dan kompetensi SDM aparatur merupakan hal yang penting demi keberhasilan suatu penyelenggaraan pelayanan publik.

Perkembangan dalam teori penelitian implementasi kebijakan diwarnai dengan permasalahan isu yang meragukan teori implementasi kebijakan (Paudel, 2009) adalah sebagai berikut:

- a. Konsep implementasi sering digunakan untuk mengklasifikasikan karakter proses implementasi maupun *output* juga *outcome* dari implementasi;
- b. Peneliti kebijakan dianggap sebagai *misery research*, menonjolkan kegagalan implementasi dan menghasilkan impresi yang terdistorsi dari kesulitan dalam implementasi penelitian kebijakan dianggap perlu menggunakan multidisiplin ilmu yang memberikan manfaat bagi pengembangan teori;
- c. Metodologi dalam penelitian implementasi kebijakan dimana banyak peneliti implementasi kebijakan mendominasi dengan studi kasus yang memungkinkan fenomena yang kompleksitas dari implementasi diteliti dalam konteks yang luas;
- d. Adanya pluralisme dalam penelitian implementasi kebijakan adalah sejak awal, tidak terdapat teori implementasi yang mengatur kesepakatan umum;
- e. Adanya perbedaan antara perspektif implementasi *top down* dan *bottom up* yang meragukan bagi peneliti mana yang normatif;

- f. Legitimasi implementasi kebijakan di negara berkembang kemiskinan menjadi faktor yang secara langsung mempengaruhi implementasi kebijakan selain kondisi politik.
- g. Lingkup area geografis dan kebijakan sektoral penelitian yang sudah ada dianggap *Westemized* yang tidak bisa digunakan untuk menganalisis di negara berkembang, ketidakpastian lebih besar dinegara berkembang dibandingkan dengan negara yang maju.
- h. Paradigma perubahan pelayanan, peningkatan kualitas pelayanan publik didahului dengan perubahan paradigma birokrasi yang semula *rowing* mengarah pada *streering* dan peningkatan kualitas SDM Aparatur melalui penyusunan standar kompetensi SDM aparatur sebagai penyelenggara pelayanan publik. Kompetensi SDM aparatur yang merupakan akumulasi dari *sub variable* tingkat pendidikan, jumlah tahun pengalaman kerja dan variasi pelayanan merupakan penentu kualitas pelayanan publik. Sebagai *leading indicator* dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, maka *mindset* SDM aparatur perlu disesuaikan dengan paradigma tersebut.

Dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi, penggunaan peralatan penunjang memungkinkan penyelenggaraan (manajamen proses perumusan kebijakan dan implementasi) pelayanan publik dapat berlangsung secara cepat, murah, efisien, efektif, transparan dan akuntabel dapat dipertanggungjawabkan. Penyelenggaraan pemerintahan dengan kinerja manajemen pelayanan publik yang baik akan memberikan kontribusi yang signifikan bagi tercapainya tujuan

pembangunan. Oleh karena itu penentuan langkah strategis dalam peningkatan kualitas pelayanan publik khususnya dalam konteks penciptaan, pengembangan, dan penegakan sistem manajemen pelayanan yang baik merupakan tuntutan sekaligus kebutuhan yang semakin tak terelakkan dalam dinamika pemerintahan dan pembangunan.

Seiring dengan semangat desentralisasi maka pola penyelenggaraan pelayanan publik terpadu baik satu atap (*stand alone*), dan terpadu satu pintu (*one stop service*) berkembang pesat lima tahun terakhir. Terdapat pola/model penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan Kep.MENPAN : 63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu: terpadu satu atap-*one stop service* (*one roof system-one stop service*), terpadu satu atap proses berdiri sendiri (*one roof system-stand alone*), terintegrasi penuh dan satu atap (*one stop service*), dan berdiri sendiri (*stand alone*). Pemisahan terpadu dibedakan atas keterhubungan proses *back office* dan *front office* dan keterkaitan satu jenis layanan dengan lainnya. Masing-masing jenis pola tersebut memiliki keunggulan dan kelemahan masing-masing. Perbedaan tersebut juga menyebabkan perbedaan *support systemnya* baik kompetensi SDM, koordinasi, teknologi, sarana dan prasarana, maupun prosedur masing-masing pola dalam model pelayanan.

BP3MD Provinsi Sumatera Selatan dibentuk dan ditetapkan di dalam Peraturan Daerah Sumatera Selatan Nomor 2 Tahun 2011 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Lembaga Teknis Daerah Provinsi Sumatera

Selatan. BP3MD Provinsi Sumatera Selatan sebagai lembaga teknis yang mempunyai tugas pokok “menyelenggarakan pemerintahan dibidang Promosi Perizinan Penanaman Modal Daerah”. Penyelenggaraan Fungsi Organisasi BP3MD Provinsi Sumatera Selatan diatur melalui Peraturan Gubernur Sumatera Selatan Nomor 10 Tahun 2011 tentang Uraian Tugas dan Fungsi Badan Promosi dan Perizinan Penanaman Modal Daerah Provinsi Sumatera Selatan. Pelayanan perizinan di Provinsi Sumatera Selatan, dari total 157 perizinan masih di Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) baru 52 perizinan yang sudah terkoneksi dalam sistem PTSP.” Pelimpahan kewenangan menjadi komitmen bersama, kewenangan perizinan di PTSP akan kembali ditambah atau disesuaikan, termasuk kepengurusan yang selama ini harus ke pusat dulu kita upayakan bisa diselesaikan lewat PTSP di Provinsi Sumatera Selatan.

Pembentukan PTSP untuk mempermudah dalam pengurusan izin guna mendorong investasi di Provinsi Sumatera Selatan baik Penanaman Modal Dalam Negeri (PMDN) maupun Penanaman Modal Asing (PMA) adapun perkembangan investasi di Provinsi Sumatera Selatan (Sumber Badan Koordinasi Penanaman Modal Tahun 2014) antar lain :

- a) Investasi Penanaman Modal Dalam Negeri (PMDN) di Provinsi Sumatera Selatan pada tahun 2008 sebesar Rp 378,50 M. dan tahun 2014 PMDN sebesar Rp 5.110,30 M. Seiring dengan target pertumbuhan ekonomi Sumatera Selatan Tahun 2015 sebesar 6%.
- b) Investasi Penanaman Modal Asing (PMA) investasi PMA pada tahun 2012 Sebesar US\$ 786,4. Dan Tahun 2014 sebesar US\$ 1.056,5.

Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan menerapkan pola jemput bola terhadap calon investor asing dan dalam negeri. "Pola jemput bola ini sudah diterapkan Gubernur Sumatera Selatan bersama jajaran terkait. Gubernur Alex Noerdin sudah gencar mempromosikan peluang investasi di Sumatera Selatan kepada calon investor di luar negeri. Promosi itu dilakukan ke beberapa Negara Asia maupun Negara-negara di Eropa," kehadiran investor PMA dan PMDN berinvestasi ke Sumatera Selatan, juga mampu menciptakan lapangan kerja. "Jumlah tenaga kerja yang diserap oleh investor PMDN mencapai 11.514 tenaga kerja, sementara PMA hanya menyerap 3.802 tenaga Setelah melakukan promosi investasi ke Belanda, juga optimis dengan langsung ke Eropa, maka akan bisa menekan biaya dan menciptakan nilai tambah produk Sumatera Selatan agar lebih diminati pasar Uni Eropa, akan dilakukan promosi melalui pameran dagang ke Belgia. Dengan melakukan promosi ke Belgia, Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan tengah mencari celah dengan memperluas pasar ekspor komoditas andalan ke pasar Eropa. Adapun sasaran yang akan dirintis melalui pintu masuk pelabuhan antwerpen tanpa lagi melewati jalur Singapura. Jika satu komoditi Sumatera Selatan bisa masuk maka akan sangat terbuka untuk komoditi lainnya. Guna menarik investor ke Bumi Sriwijaya, juga kini tengah dilakukan terobosan dalam memberikan pelayanan kepada calon investor. Sesuai dengan cita-cita gubernur menjadikan provinsi ini terdepan, tanda-tanda ke arah itu sudah mulai terlihat. Iklim investasi sudah sangat kondusif, pemangkasan birokrasi

sedang dalam proses. Pelayanan *one stop service*, kemudahan berinvestasi, keringan pajak yang merupakan terobosan dari gubernur. Pengembangan iklim investasi dan iklim usaha yang kondusif merupakan salah satu prioritas dari prioritas nasional dan prioritas bidang lainnya dalam rencana pembangunan jangka menengah nasional, sehingga hal tersebut membawa pesan perlunya peningkatan kualitas tata kelola dan Kinerja Badan Promosi dan Perizinan Penanaman Modal Daerah Provinsi Sumatera Selatan (BP3MD) dan hubungan antar SKPD (eksternal). Untuk tercapainya peningkatan investasi di Sumatera Selatan, perlu dibuat suatu acuan dalam pelaksanaan tugas Badan Promosi dan Perizinan Penanaman Modal Daerah, sehingga potensi daerah dapat dijadikan sumber peningkatan pendapatan daerah dan pendapatan untuk kesejahteraan masyarakat.

Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan berencana membentuk tim khusus bidang investasi yang akan bertugas menggaet investor dalam maupun luar negeri. "Tim khusus investasi ini akan segera dibuat, melalui tim ini para calon investor yang tertarik akan cepat di respon, tentunya mereka sebelumnya akan kita bekali kemampuan dan keterampilan, seperti komunikasi berbahasa daerah hingga asing". Hal ini untuk memecahkan persoalan yang masih menghambat investasi, seperti tender yang tidak kunjung beres.

1.2. Identifikasi dan Perumusan Masalah.

Berdasarkan fakta-fakta yang terurai dalam latar belakang tersebut di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut:

- a) Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Badan Promosi dan Perizinan Penanaman Modal Daerah di Provinsi Sumatera Selatan masih jauh dari harapan masyarakat.
- b) Implementasi kebijakan masalah komitmen pimpinan dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Badan Promosi dan Perizinan Penanaman Modal Daerah di Provinsi Sumatera Selatan, masih sangat lemah.
- c) Banyak kendala yang dihadapi dalam implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Badan Promosi dan Perizinan Penanaman Modal Daerah di Provinsi Sumatera Selatan
- d) Sulitnya koordinasi antar SKPD terkait dalam penyelenggaraan pelayanan kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Badan Promosi dan Perizinan Penanaman Modal Daerah di Provinsi Sumatera Selatan.
- e) Belum dirumuskannya model sistem pelayanan publik yang murah, mudah, transparan, akuntabel, efisien, efektif, non diskriminatif, dan partisipatif, yang didukung dengan sarana penunjang, dan sistem yang terintegrasi.

- f) Terbatasnya SDM aparatur yang kompeten yang mampu memberikan kepuasan kepada pengguna jasa layanan publik di Provinsi Sumatera Selatan.

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah dan identifikasi masalah tersaji pada bagian terdahulu, maka dalam penulisan disertasi permasalahan dapat dirumuskan sebagai berikut:

- a. Bagaimana Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Badan Promosi dan Perizinan Penanaman Modal Daerah di Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan?
- b. Apakah aspek pendukung dan aspek penghambat yang dihadapi dalam implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Badan Promosi dan Perizinan Penanaman Modal Daerah di Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan?
- c. Bagaimana model Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang sesuai dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Badan Promosi dan Perizinan Penanaman Modal Daerah di Provinsi Sumatera Selatan?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian dengan judul Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Badan Promosi dan Perizinan Penanaman Modal Daerah di Provinsi Sumatera Selatan bertujuan :

- a) Mendeskripsikan, menganalisis implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Badan Promosi dan Perizinan Penanaman Modal Daerah di Provinsi Sumatera Selatan di Provinsi Sumatera Selatan.
- b) Mengidentifikasi dan menganalisis aspek pendukung dan aspek penghambat dalam implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Badan Promosi dan Perizinan Penanaman Modal Daerah di Provinsi Sumatera Selatan.
- c) Menyusun model implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Badan Promosi dan Perizinan Penanaman Modal Daerah di Provinsi Sumatera Selatan.

1.4. Batasan Penelitian

Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Badan Promosi dan Perizinan Penanaman Modal Daerah di Provinsi Sumatera Selatan, ini dibatasi pada telaah Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Badan Promosi dan Perizinan Penanaman Modal Daerah di Provinsi Sumatera Selatan, sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden Nomor: 27 Tahun 2009 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bidang Penanaman Modal, direvisi Peraturan Presiden Nomor: 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Pelayanan perijinan terpadu di daerah, perlu diatur guna mengimplementasikan kebijakan pelayanan yang bersih dan melayani, masyarakat yang dikehendaki adalah dalam proses administrasi, apa syaratnya, berapa biayanya dan kapan selesainya.

1.5. Manfaat Penelitian

Dengan mencapai tujuan-tujuan yang ditetapkan, maka penelitian ini dapat memberikan manfaat, analisis terhadap isi kebijakan yang lebih komprehensif. Analisis yang lebih komprehensif terhadap isi kebijakan memungkinkan identifikasi dini terhadap kemungkinan-kemungkinan persoalan yang muncul dalam implementasi maupun dampaknya. Sebagai tambahan, analisis yang komprehensif terhadap isi kebijakan juga mampu menguak tentang sejauh mana kebijakan memenuhi persyaratan isi yang berkenaan dengan kepentingan kelompok sasaran, jenis manfaat yang diterima kelompok sasaran, derajat perubahan yang diinginkan, ketepatan dalam penempatan program, rincian organisasi-organisasi atau lembaga-lembaga pelaksana (implementator), dan sumber daya yang memadai untuk pelaksanaannya. Dengan mencapai tujuan-tujuan yang ditetapkan, maka penelitian ini dapat memberikan manfaat antara lain:

- a. Analisis terhadap isi kebijakan yang lebih komprehensif terhadap isi kebijakan memungkinkan identifikasi dini terhadap kemungkinan-kemungkinan persoalan yang muncul dalam implementasi maupun dampaknya yang terjadi. Untuk itu sebagai tambahan analisis terhadap isi kebijakan juga mampu menguak tentang sejauh mana kebijakan memenuhi persyaratan isi yang berkenaan dengan kepentingan kelompok sasaran, jenis manfaat yang diterima kelompok sasaran, derajat perubahan yang diinginkan, ketepatan dalam penempatan program, rincian organisasi-organisasi atau lembaga-

lembaga pelaksana (implementator), dan sumber daya yang memadai untuk pelaksanaannya.

- b. Deskripsi-analitik tentang implementasi kebijakan PTSP. Dalam hal penilaian terhadap implementasi kebijakan, penelitian ini mendasarkannya pada pendekatan *policy impact*, artinya penilaian kebijakan tidak hanya dilakukan secara normatif, yaitu menilai sejauh mana instrumen-instrumen yang termuat dalam kebijakan-kebijakan tertentu telah dilaksanakan oleh penyelenggara administrasi publik. Untuk penelitian ini mencoba dalam mengkaji implementasi kebijakan publik dari kemampuannya untuk mencapai maksud dan tujuan-tujuan ideal (*purpose* dan *super goal*). Dengan kajian terhadap implementasi kebijakan ini, dapat berkontribusi bagi input arah kebijakan PTSP.
- c. Arah implementasi kebijakan PTSP. Perlu masukan-masukan dari berbagai pihak terus digali dengan demikian, penelitian ini dapat memberikan masukan, solusi terutama bagian perumus kebijakan peraturan pemerintah daerah yang mengatur kebijakan PTSP.

1.5.1. Manfaat Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat pada ilmu pengetahuan khususnya ilmu administrasi publik terkait implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), penelitian ini diharapkan dapat melengkapi penelitian-penelitian terdahulu yang berhubungan dengan pelayanan publik, koordinasi, kompetensi SDM aparatur, yang beragam namun lebih difokuskan pada bagaimana implentasi kebijakan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu, serta terdapat satu penelitian yang mengkaji kemungkinan penerapan kebijakan pemerintah terkait pelayanan terpadu satu pintu, untuk mengetahui kelebihan dan kekurangannya dalam pelayanan publik.

1.5.2. Manfaat Bagi Praktisi

Penelitian ini memberikan manfaat bagi praktisi, kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya ilmu administrasi publik yang terkait dengan pengembangan dalam manajemen pelayanan publik. Dalam implementasi kebijakan regulator, khususnya bagi instansi pemerintah, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan rujukan dan masukan dalam perumusan kebijakan, baik dalam penetapan organisasi kelembagaan unit pelayanan publik, pengembangan sistem administrasi, peningkatan kualitas kebijakan publik, penyusunan model pelayanan publik yang ideal, pengukuran kinerja unit penyelenggara pelayanan publik, mekanisme, akuntabilitas, dan peningkatan kompetensi SDM. Manfaat PTSP akan meningkatkan daya saing dan kemandirian daerah. Dengan semakin mudahnya pelayanan perizinan, maka dunia usaha akan bergairah dan selanjutnya berdampak pada pendapatan daerah dari pajak akibat semakin banyaknya badan usaha yang menjadi obyek pajak. Selanjutnya manfaat Pelayanan Terpadu Satu Pintu terhadap pengguna layanan, penyelenggara pelayanan dan dunia usaha seperti pada tabel: 1.1 sebagai berikut:

Tabel 1.1.
Manfaat Pelayanan Terpadu Satu Pintu

PEMBERI/PENGGUNA LAYANAN	MANFAAT
Pemerintah Daerah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Beban administratif berkurang 2. Meningkatkan jumlah formalisasi usaha 3. Meningkatkan investasi di daerah Memperbaiki citra kinerja pemerintah
Dunia Usaha	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terhindar dari ekonomi biaya tinggi 2. Akses terhadap berbagai sumber daya semakin meningkat.
Masyarakat Umum	Memperoleh haknya sebagai warga negara Indonesia untuk mendapat pelayanan prima

Sumber: Kemendagri 2012

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Provinsi Sumatera Selatan dalam memberikan pelayanan perizinan dan non perizinan, dengan berpedoman pada standar pelayanan, dapat dikakukan upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, membangun koordinasi dengan SKPD teknis agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat pada umumnya.