

BAB VI

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

6.1. Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Provinsi Sumatera Selatan

Implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), pada Badan Promosi dan Perijinan Penanaman Modal Daerah, pola pelayanan yang diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu, mendapat pendelegasian dari lembaga yang memiliki kewenangan perizinan dan nonperizinan. implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang di atur dalam Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan sudah mengimplementasikan kebijakan PTSP.

Implementasi kebijakan PTSP berupa kepentingan yang dipengaruhi oleh kebijakan itu sendiri. Kontek kebijakan berupa kepentingan yang dipengaruhi oleh kebijakan, berpengaruh positif apabila kebijakan sejalan dengan tujuan dari implementor yang memiliki kekuasaan sehingga pelaksana yang memiliki kekuasaan akan menyusun strategi dalam mengimplementasikan kebijakan dengan baik sehingga tujuan sesuai dengan yang diharapkan.

Kepala Badan Promosi dan Perijinan Penanaman Modal Daerah (BP3MD) Provinsi Sumatera Selatan menyikapi persaingan global saat ini menjaga dan meningkatkan image positif dimata calon investor sangat

penting. Image yang positif akan mempengaruhi investor untuk datang dan melakukan investasi. Terjadinya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan penanaman modal melalui kebijakan PTSP bidang penanaman modal akan mampu memberikan image yang positif dan menghapus image negatif tentang buruknya pelayanan perizinan.

Terbentuknya image positif memberikan nilai (*value*) bagi daerah karena kemampuannya memproses izin dengan cepat membuka kesempatan yang lebih luas bagi daerah menjual peluang investasinya. Untuk membentuk image positif penting bagi Pemerintah Daerah Provinsi Sumatera Selatan mengimplementasikan kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

Sebagai negara di Asia termasuk Indonesia digambarkan sebagai negara dengan tingkat *power distance* yang tinggi. Pada kondisi implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Provinsi Sumatera Selatan untuk meningkatkan pelayanan perizinan untuk merumuskan kebijakan terkait dengan pelimpahan wewenang perizinan yang sebagian masih berada di SKPD untuk di limpahkan ke PTSP guna mempermudah masyarakat mengurus izin dan berdampak bisa mendorong investasi bisa masuk di Provinsi Sumatera Selatan.

Implementasi kebijakan PTSP di Provinsi Sumatera Selatan, ditentukan oleh derajat *implementability* dari kebijakan antara lain berupa kepentingan yang dipengaruhi oleh kebijakan itu sendiri. Hal kebijakan merupakan kepentingan yang dapat dipengaruhi oleh kebijakan yang positif jika kebijakan sejalan dengan tujuan dari implementasinya, yang

memiliki kekuasaan sehingga pelaksana yang memiliki kekuasaan tersebut akan menyusun strategi untuk mengimplementasikan kebijakan dengan bagus.

Implementasi kebijakan PTSP telah diatur dengan tegas dalam Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, mempunyai tujuan seperti pada BAB II pasal (2) berbunyi:

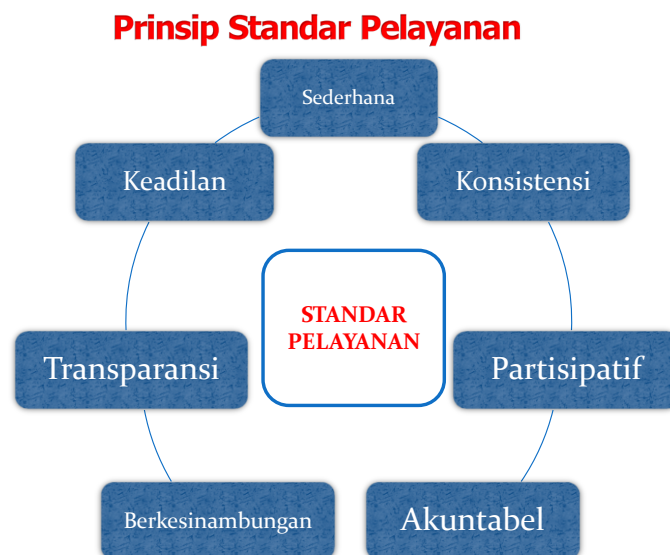
- a) memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat;
- b) memperpendek proses pelayanan;
- c) mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau; dan
- d) mendekatkan dan memberikan pelayanan yang lebih luas kepada masyarakat.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas bahwa pelayanan terpadu satu pintu belum mencerminkan pasal (2) dengan demikian masih di temukan beberapa izin masih melekat pada SKPD belum dilimpahkan ke PTSP, sehingga masyarakat untuk mengurus izin masih harus ke beberapa SKPD teknis untuk mendapatkan rekomendasi. Padahal sudah sangat jelas bahwa pada pasal (3) berbunyi PTSP dilaksanakan dengan prinsip: a) keterpaduan; b) ekonomis; c) koordinasi; d) pendelegasian atau pelimpahan wewenang; e) akuntabilitas; dan f) aksesibilitas.

Kepala PTSP Provinsi Sumatera Selatan dalam implementasi kebijakan belum ada janji layanan, untuk itu agar membuat janji layanan

sebagai bentuk komitmen penyelenggara pelayanan kepada masyarakat. Mekanisme dan tahapan dalam perumusan penyusunan standar pelayanan sesuai pada gambar 6.1 sebagai berikut:

Gambar: 6.1
Perumusan Penyusunan Standar Pelayanan



Sumber UU Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Merujuk Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal (1) ayat (7) standar pelayanan sebagai tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan. Peraturan Presiden Nomor 97 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, pada Bab IV Pasal (14) berbunyi: (1) Penyelenggara PTSP wajib menyusun standar pelayanan publik sesuai dengan ketentuan peraturanperundang-undangan di bidang pelayanan publik. (2) Standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi komponen:

- a. dasar hukum;
- b. persyaratan;

- c. sistem, mekanisme dan prosedur/Standar Operasional Prosedur;
- d. jangka waktu penyelesaian;
- e. biaya/tarif;
- f. produk pelayanan;
- g. prasarana dan Sarana;
- h. kompetensi pelaksana;
- i. pengawasan internal;
- j. penanganan pengaduan, saran dan masukan;
- k. jumlah pelaksana;
- l. jaminan pelayanan;
- m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan
- n. evaluasi kinerja pelaksana.

Implementasi kebijakan PTSP di Pemerintah Sumatera Selatan juga mengalami hambatan terkait dengan Standar Pelayanan (SP) yang belum sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Dalam teori Edward III (1980), menyatakan bahwa birokrasi sering menjadi hambatan dalam implementasi kebijakan. Dari karakter organisasi birokrasi yang didukung dengan SOP memungkinkan untuk di aplikasikan oleh tim pelaksana dalam menyamakan persepsi kesamaan tindakan dalam organisasi yang besar dan sangat kompleks.

Dari uraian di atas sangat jelas dalam implementasi kebijakan PTSP di Provinsi Sumatera Selatan, namun demikian masih terjadi kendala dalam komunikasi koordinasi antara PTSP dengan SKPD teknis

sehingga pelayanan tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Dalam Peraturan Presiden Nomor: 97 Tahun 2014 pasal (10) ayat (4) dalam menyelenggarakan PTSP oleh Provinsi, Gubernur memberikan pendelegasian wewenang perizinan dan nonperizinan yang menjadi urusan bagi Pemerintah Provinsi kepada Kepala PTSP Provinsi. Dalam kenyataan perizinan belum semuanya di limpahkan ke PTSP masih berada di beberapa SKPD teknis.

6.1.1. Instrumen Kebijakan PTSP

Pembentukan PTSP merupakan amanah dari Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pemerintah Daerah Provinsi Sumatera Selatan telah membentuk PTSP dengan nomenklatur kelembagaan Badan Promosi dan Perijinan Penanaman Modal Daerah (BP3MD), implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Provinsi Sumatera Selatan merupakan bentuk komitmen pemerintah daerah dalam peningkatan kualitas pelayanan publik senantiasa dapat terus meningkat. Implementasi kebijakan PTSP perlu perbaikan pelayanan publik sebagai upaya mendorong peningkatan kualitas pelayanan perijinan usaha dan investasi.

Van Meter dan Van Horn (dalam Hajam, 1995 dan Winarno, 2011) juga menyatakan pengaruh derajat perubahan yaitu sejauh mana kebijakan yang baru menyimpang dari kebijakan sebelumnya akan mempengaruhi implementasi kebijakan. Sebagaimana tersebut di atas, menunjukkan bahwa implementasi kebijakan PTSP telah dapat

memberikan pelayanan perijinan investasi bagi dunia usaha walaupun masih terdapat kendala dalam koordinasi. Upaya pemerintah daerah untuk memberikan kemudahan bagi para investor untuk menanamkan modalnya didukung dengan diregulasi kebijakan bidang investasi dan penanaman modal. Upaya pemerintah tersebut cukup membuahkan hasil jika dilihat dari perspektif efektivitas pelayanan perijinan yang dilakukan oleh PTSP. Beberapa bukti nyata pelayanan perijinan oleh PTSP tersebut telah terdeskripsikan pada peningkatan perijinan yang berdampak pada pertumbuhan perekonomian sebagaimana yang telah diuraikan di atas.

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Provinsi Sumatera Selatan melaksanakan fungsi dibidang penanaman modal dan bidang perijinan lainnya diharapkan akan menyediakan kerangka kerja pelayanan yang jauh lebih baik sehingga mampu menyempurnakan pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu terkait dengan sinkronisasi kelembagaan sejajar dengan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang terkait sehingga koordinasi lebih kondusif. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat tentunya implementasi kebijakan yang sesuai dengan harapan masyarakat sehingga dapat mencapai tujuan organisasi.

Implementasi kebijakan PTSP Provinsi Sumatera Selatan di BP3MD mengimplementasikan instrumen kebijakan Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu

Satu Pintu dalam BAB I Ketentuan Umum, Pasal (1) ayat (7) Pendelegasian wewenang adalah penyerahan tugas, hak, kewajiban dan pertanggungjawaban perizinan dan non perizinan, termasuk penanda tanganannya atas nama pemberi wewenang, ayat (8) Pelimpahan wewenang adalah penyerahan tugas, hak kewajiban dan pertanggung jawaban perizinan dan non perizinan, termasuk penandatanganannya atas nama penerima wewenang. Dengan pelayanan perizinan masih berpecah di beberapa SKPD, pelayanan perizinan yang seharusnya di limpahkan ke BP3MD dengan di koordinasikan oleh Tim teknis. Namun demikian dalam implementasinya “pelimpahan wewenang izin” dari 157 Perizinan yang dilimpahkan baru 52, belum sepenuhnya izin di limpahkan ke BP3MD Provinsi Sumatera Selatan.

Berdasarkan hal tersebut di atas disusun proposisi minor sebagai berikut:

Proposisi Minor 1:

Implementasi kebijakan PTSP dalam instrumen kebijakan untuk disertai pelimpahan wewenang perizinan yang ada di beberapa SKPD untuk di limpahkan ke BP3MD agar pengguna layanan tidak lagi ke beberapa SKPD sehingga bisa memotong rantai birokrasi yang panjang masyarakat dapat menghemat waktu dan biaya.

6.1.2. Tatalaksana

Tatalaksana perizinan dan non perizinan adalah prosedur, syarat formal dan proses kerja yang harus dipenuhi oleh penyelenggara dalam rangka penetapan izin. Tatalaksana kebijakan publik memiliki ciri tersendiri yaitu bersumber pada kenyataan bahwa kebijakan publik itu lazim dianalisis, didesain dirumuskan serta diputuskan oleh yang memiliki otoritas dalam sistem politik. (wahab, 2012:18).

Pelayanan terpadu satu pintu dalam kegiatan penyelenggaraan suatu perizinan dan non perizinan yang mendapat pendelegasian atau pelimpahan wewenang dari lembaga atau instansi yang memiliki kewenangan perizinan dan nonperizinan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu tempat. Pelayanan perizinan yang lebih baik merupakan bagian dari upaya pemerintah dalam memberikan pelayanan yang lebih baik bagi masyarakat, termasuk dunia usaha. Kepala daerah guna mempercepat pelimpahan kewenangan pelayanan proses penerbitan izin dan non izin yang berkaitan dengan berusaha di daerah implementasi kebijakan PTSP untuk mendorong pelayanan perizinan yang lebih baik. "Perizinan usaha menjadi salah satu hal yang harus dilalui pelaku usaha baik yang akan memulai usaha maupun dalam tahap pengembangan usaha". Dari beberapa studi menunjukkan bahwa perizinan belum berjalan secara efisien dan efektif, sehingga masih ditemukan berbagai masalah dalam pelayanan. Oleh karenanya, mekanisme dan tatalaksana pelayanan perizinan, mutlak diperlukan untuk menciptakan pelayanan yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti, dan terjangkau, sehingga dapat menarik minat pelaku usaha dan investor.

Dalam rangka pelaksanaan Undang-undang 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik, PTSP untuk membuat Standar Pelayanan (SP). Dalam standar pelayanan tersebut masing-masing jenis pelayanan yang terdapat di PTSP. Sesuai dengan persyaratan bahwa standar pelayanan ini perlu mendapatkan masukan dari pengguna layanan (*Stake holder*) terkait.

Standar pelayanan tersebut dapat dilihat pada papan pengumuman.

Dalam rangka melaksanakan amanat Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mewajibkan setiap institusi penyelenggara pelayanan publik baik yang melaksanakan pelayanan langsung maupun pelayanan tidak langsung, untuk menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan. “Maklumat Janji layanan” contoh janji layanan: *“Saya akan membrikan pelayanan perizinan sesuai dengan standar pelayanan apabila tidak sesuai, saya bersedia di tindak sesua peraturan yang berlaku”* di buat untuk berjanji sebagai komitmen untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan. Dalam PP Nomor 97 Tahun 2014 BAB. IV Standar dan Pembinaan PTSP Pasal (14) Ayat (1) Penyelenggara PTSP wajib menyusun standar pelayanan publik. Dalam implementasi kebijakan di BP3MD belum semua izin di buat standar pelayanan mengenai janji layanan sebagai tanda komitmen pimpinan terhadap pelayanan.

Berdasarkan dari hasil pembahasan tersebut di atas di susun proposisi minor sebagai berikut:

Proposisi Minor 2:

Implementasi kebijakan PTSP dalam Standar Pelayanan (SP) untuk semua jenis pelayanan perizinan berdasarkan Standar Pelayanan, selanjutnya untuk mebuat “Maklumat Janji layanan” dan disosialisasikan kepada Aktor dan masyarakat pengguna layanan agar mengetahuiin pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan.

6.1.3. Aktor Implementasi Kebijakan.

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

Sebagai aktor dalam implementasi kebijakan PTSP adalah Penyelenggaraan pemerintah dalam hal ini Kantor PTSP dan SKPD Teknis, dalam prosesnya tidak hanya dilakukan oleh PTSP melainkan melibatkan dinas teknis, mengedepankan proses dan prosedur, dimana dalam proses persiapan, perencanaan, perumusan dan penyusunan suatu kebijakan senantiasa mengedepankan kebersamaan dan dilakukan dengan melibatkan seluruh pemangku kepentingan.

Pelibatan elemen pemangku kepentingan di lingkungan birokrasi sangat penting, karena merekalah yang memiliki kompetensi untuk mendukung keberhasilan dalam pelaksanaan kebijakan. Pelibatan masyarakat juga harus dilakukan dalam membuat kebijakan, dan seharusnya tidak dilakukan formalitas, penjaringan aspirasi masyarakat, terhadap para pemangku kepentingan dilakukan secara baik melalui berbagai teknik dan kegiatan, termasuk di dalam proses perumusan dan penyusunan kebijakan. Kalau ada ketergantungan dengan organisasi-

organisasi ini haruslah pada tingkat yang minimal, baik dalam artian jumlah maupun kadar kepentingannya.

Aktor dalam Implementasi kebijakan PTSP terdiri dari Gubernur, BP3MD, Para SKPD terkait, dan Tim Teknis. Dalam implementasi kebijakan PP Nomor: 97 Tahun 2014 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu, pimpinan belum mempunyai komitmen yang kuat. suatu program ternyata tidak hanya membutuhkan rangkaian tahapan dan jalinan hubungan tertentu, melainkan juga kesepakatan atau komitmen terhadap setiap tahapan diantara sejumlah aktor yang terlibat, maka peluang bagi keberhasilan implementasi PTSP akan tercapai. Berdasarkan dari hasil pembahasan tersebut di atas di susun proposisi minor sebagai berikut:

Proposisi Minor 3.

Implementasi kebijakan PTSP dalam aktor merupakan bagian dari roda jalannya organisasi perlu adanya komitmen yang kuat dari aktor: Gubernur, BP3MD, para SKPD terkait, dan Tim Teknis, sebagai penyelenggaraan pemerintahan yang baik pada pelayanan perizinan, dalam pelayanan dituntut keterlibatan seluruh komponen pemangku kepentingan, baik di lingkungan birokrasi maupun di lingkungan masyarakat. Sebagai aktor untuk mengedepankan pelayanan.

6.2. Aspek Pendukung dan Aspek Penghambat Implementasi Kebijakan PTSP.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa dalam mengimplementasikan kebijakan PTSP Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan memperoleh dukungan dari beberapa kalangan baik akademisi, praktisi dan investor serta masyarakat, namun juga menghadapi hambatan. Faktor dalam implementasi kebijakan menurut Edwards III adalah faktor 1) komunikasi, 2) kecenderungan sikap, 3) sumberdaya, 4)

struktur birokrasi menjadi aspek pendukung dan aspek penghambat dalam implementasi kebijakan PTSP. Pembuatan kebijakan pemerintah dalam membenahi dan meningkatkan pelayanan dilaksanakan dengan prinsip pada kepuasan publik untuk memberikan pelayanan yang baik. Dalam pelayanan publik terdapat beberapa faktor pendukung yang penting. Selain 4 (empat) faktor di atas yang mempunyai pengaruh besar terhadap pelayanan publik: faktor kesadaran, faktor aturan, faktor organisasi, faktor pendapatan, faktor kemampuan, keterampilan, faktor sarana pelayanan.

Faktor Pendukung kecenderungan sikap proses pelaksanaan pelayanan melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada BP3MD di Provinsi Sumatera Selatan pada dasarnya berjalan sebagaimana yang diharapkan dengan aturan yang ada atau yang telah ditetapkan. Melalui BP3MD Provinsi Sumatera Selatan, tidak memiliki masalah yang dapat mengakibatkan terhambatnya pemberian pelayanan kepada masyarakat. Kecenderungan sikap penyelenggaraan perizinan dan nonperizinan yang mendapat dukungan dan 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, sehingga dengan BP3MD ini efektifitas pelayanan dapat ditingkatkan. Pertimbangan kecenderungan sikap positif dari banyak pihak yang terlibat dalam implementasi kebijakan lebih kuat mempengaruhi efektifitas implementasi dibidang sikap negatif.

6.2.1. Aspek Pendukung Kecenderungan Sikap

Aspek kecenderungan sikap berupa dukungan pelaksana, SKPD teknis, pemerintah daerah, masyarakat dan komitmen pimpinan. Pelayanan Terpadu Satu Pintu, penyelenggaraan suatu perizinan dan nonperizinan yang mendapat dukungan dan komitmen untuk pendelegasian atau pelimpahan wewenang dari Gubernur atau instansi yang memiliki kewenangan perizinan dan nonperizinan. Implementasi Pelayanan Terpadu satu pintu didukung penuh oleh Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan. Untuk memberikan pelayanan yang transparan, perlakuan yang sama, mudah, efisien, cepat, berkeadilan, akuntabilitas, dan kepastian hukum, diperlukan pelayanan dibidang penanaman modal tersebut, baik pelayanan perizinan maupun nonperizinan yang dilaksanakan secara terpadu satu pintu, yang disebut dengan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal. Implementasi kebijakan didukung oleh pelaksana, SKPD teknis, pemerintah daerah, masyarakat dan komitmen pimpinan.

Dukungan dari pelaksana kebijakan menjadi aspek pendukung implementasi kebijakan karena dalam hal pelaksana memiliki sikap yang sama dengan pembuat kebijakan maka pelaksana tersebut akan melaksanakan kebijakan sesuai dengan yang diinginkan. Pelaksana kebijakan pelayanan terpadu satu pintu adalah termasuk dalam kalangan birokrat, menurut Edwards III (1980) memiliki kecenderungan sikap yang homogen dan cenderung lebih mementingkan organisasi dimana sikap dari pelaksana membuat implementasi kebijakan di lingkungan birokrat

tidak terlalu sulit sepanjang pucuk pimpinan organisasi bersikap baik terhadap kebijakan dan organisasi memperoleh keuntungan dari kebijakan.

Gubernur Sumatera Selatan yang didukung oleh seluruh jajaran di pemerintah Provinsi Sumatera Selatan untuk mengimplementasikan pelayanan terpadu satu pintu menjadi pendorong yang kuat bagi timbulnya sikap homogen dikalangan pelaksana implementasi kebijakan dibawahnya antara pimpinan dan staf pelaksana di Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan untuk mengimplementasikan kebijakan pelayanan terpadu satu pintu. Dukungan dari pihak eksternal Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan adalah kalangan akademisi, praktisi pengusaha/investor dan dunia internasional kecenderungan yang positif dari pelaksana kebijakan untuk mengimplementasikan PTSP. Berdasarkan dari hasil pembahasan tersebut di susun proposisi minor sebagai berikut:

Proposisi Minior 4:

Implementasi kebijakan PTSP dalam kecenderungan sikap berupa dukungan Gubernur, BP3MD, SKPD, dan Tim teknis terhadap Pelayanan Terpadu Satu Pintu, belum secara utuh. Penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan yang belum sepenuhnya dapat dukungan dalam pendelegasian atau pelimpahan wewenang ke BP3MD.

6.2.2. Aspek Penghambat.

6.2.2.1. Komunikasi.

Implementasi kebijakan menurut Edwards III (1980) menyatakan bahwa komunikasi kebijakan merupakan salah satu aspek yang mempengaruhi implementasi kebijakan. Untuk faktor penghambat pada

khususnya pada komunikasi, tim teknis dan kurangnya kelengkapan syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh publik, hal ini berarti ada pada masyarakat yang mengurus pelayanan. Kejelasan, kelengkapan, konsistensi dalam komunikasi kebijakan dan kualitas transmisi kebijakan menjadi aspek yang menentukan dalam implementasi kebijakan. Dalam kebijakan yang tidak lengkap dan tidak jelas tujuannya kepada pelaksana akan mengganggu komunikasi kebijakan sehingga pelaksana menjadi tidak tahu arah kebijakannya mau kemana, sehingga tujuan implementasi tidak terpenuhi dengan baik. Seperti hanya dalam koordinasi dengan tim Teknis ada hambatan sehingga penerima layanan merasa kurang puas, hal ini merupakan temuan peneliti bagi penulis sebagai salah satu faktor penghambat dalam pelayanan, karena pada dasarnya waktu merupakan salah satu tolok ukur dari keberhasilan suatu pelayanan. Waktu sudah tertera dalam SOP, mengingat semakin meningkatnya angka pelayanan perlu kiranya diperhatikan.

Dampak pelaksana bisa melakukan yang tidak sesuai dengan tujuan yang diinginkan oleh pembuat kebijakan sehingga hanya berujung pada pemborosan sumber daya, atau sebaliknya kegiatan-kegiatan justru tidak bisa di realisasikan oleh pelaksanan PTSP yang diharapkan oleh pembuat kebijakan agar dilaksanakan sesuai dengan tujuan organisasi. Hal ini perlu diperhatikan karena semakin banyak masyarakat yang memerlukan pelayanan, maka akan meningkatkan penyerapan investasi khususnya di Sumatera Selatan. Selanjutnya yang perlu mendapatkan perhatian khusus adalah masih adanya pengaduan maupun keluhan yang

disampaikan masyarakat baik melalui media massa maupun langsung kepada kantor pelayanan, merupakan salah satu indikasi bahwa sistem dan prosedur pelayanan masih ada kekurangan dan harus ditingkatkan. Pelayanan Terpadu Satu Pintu memerlukan sumber daya untuk berkoordinasi dengan SKPD teknis, studi ini diarahkan untuk mengungkap pendekatan komunikasi kebijakan publik dan menjelaskan hubungan agen dan struktur dalam politik komunikasi publik. Berdasarkan kenyataan bahwa kebijakan komunikasi pada PTSP di Sumatera Selatan direspon beragam dan ada kecenderungan negatif oleh publik yang tercermin dalam evaluasi publik terhadap kinerja pemerintah dan penurunan kepercayaan terhadap lembaga. Pemerintah daerah dalam perspektif teoritik tujuan komunikasi terorganisir yang dilakukan pemerintah adalah menciptakan partisipasi warga dengan mengembangkan pemahaman dan dukungan terhadap kebijakan pemerintah. Dengan demikian, dalam penyusunan, pemilihan dan pelaksanaan komunikasi pemerintah (politik komunikasi) tidak bisa dilepaskan kekuasaan yang bekerja di setiap tingkatan. Politik komunikasi sangat ditentukan banyak pelaku dan relasi dengan kekuasaan (struktur). Kebijakan Edwards III (1980) dimana sering menghadapi hambatan berupa kelengkapan sumber-sumber yang diperlukan berupa ketersediaan sumber daya manusia yang kompeten dan fasilitas fisik termasuk menghadapi hambatan karena ketidaklengkapan petunjuk pelaksanaannya.

Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) telah ditindaklanjuti oleh Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan, mengatur

lebih lanjut tentang Tugas Pokok dan Fungsi PTSP, guna melakukan tindakan dalam pelayanan baik administrasi, izin dan non izin. Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Provinsi Sumatera Selatan menemui kendala terkait dengan koordinasi dengan tim teknis dan konsistensi tentang SOP dalam pelayanan izin dan non izin, Implementasi kebijakan terhambat dalam komunikasi oleh pelaksana, SKPD teknis.

Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan mengalami hambatan dalam implementasi kebijakan PTSP dimana kebijakan-kebijakan teknis seharusnya ditindaklanjuti oleh pemerintah pusat sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden Nomor: 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan PTSP, hal ini kebijakan teknisnya belum di susun. Kebijakan teknis sebagai tersebut sebagai pedoman bagi pemerintah sehingga daerah tidak perlu lagi membuat perda, tinggal mengimplementasikan dengan menggunakan petunjuk pelaksanaan dari pusat. Berdasarkan persepsi Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan, cenderung kurang konsisten, kondisi tersebut berdampak terjadinya pelayanan perizinan yang kurang, sehingga pelayanan terksan panjang kurang sesuai dengan SOP.

Koordinasi dengan tim teknis sering terjadi kendala di lapangan, sehingga hal ini sering terjadi benturan kepentingan, yang berdampak pelayan tidak sesuai dengan SOP. Kebijakan pimpinan yang terkait dengan penempatan SDM, sering terjadi kontra diktif dimana pegawai yang sudah di diklatkan tentang pelayanan di BKPM setelah menguasai masalah pelayanan tiba-tiba dimutasi sehingga harus mendidik SDM yang baru

masuk mulai dari dasar hal ini mengganggu jalannya implementasi kebijakan PTSP. Implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Provinsi Sumatera Selatan menemui hambatan terkait dengan koordinasi, kelengkapan persyaratan administrasi dan konsensus kebijakan PTSP. Hambatan komunikasi kebijakan PTSP, pemerintah daerah telah berupaya untuk mengatasi dengan menyusun petunjuk pelaksanaannya, memberikan pelatihan kepada pelaksana dan sosialisasi kepada aktor. Berdasarkan dari hasil pembahasan tersebut disusun proposisi minor sebagai berikut:

Proposisi Minor 5:

Implementasi kebijakan PTSP dalam komunikasi tidak akan menjadi penghambat apabila disosialisasikan kepada masyarakat apa syarat-syarat, berapa biayanya dan kapan selesainya, yang harus ketahui oleh masyarakat dalam mengurus perizinan, sehingga tidak ada kesalahan yang berlulang-ulang untuk memenuhi persyaratan dalam mengurus perizinan.

6.2.2.2. Sumber Daya

6.2.2.2.1. Sumber Daya Manusia

Kekurang sumber daya berupa sumber daya manusia sebagai sumber daya tenaga kerja manusia ditinjau secara fisiknya. Informasi, wewenang niscaya suatu kebijakan yang dapat di implementasikan, sumber daya yang tidak cukup dimanfaatkan akan menjadi penghambat dalam implementasi kebijakan PTSP. Implementasi kebijakan tergantung dari sumber yang di milikinya (Edwards III 1980).

Pengalaman implementasi kebijakan pelayanan terpadu satu pintu di beberapa provinsi menunjukkan bahwa sumber daya berupa sumber

daya manusia yang memiliki keahlian bidang pelayanan khususnya teknologi informasi sangat terbatas. Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan menghadapi kekurangan sumber daya dalam mengimplementasikan kebijakan PTSP, kekurangan kompetensi sumber daya manusia, kurang cukup kewenangan pelayanan perizinan masih beberapa izin dari 157 baru 52 yang dilimpahkan ke PTSP. Pelayanan terpadu satu pintu melaksanakan fungsi dalam koordinasi dengan SKPD teknis, kurangnya informasi tentang bagaimana suatu kebijakan harus diimplementasikan sebagai dampak dari masalah komunikasi kebijakan serta kekurangan fasilitas berupa fisik sistem informasi yang belum terintegrasi dan kurangnya perangkat keras berupa komputer sebagai sarana penunjang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dengan kemampuan fisiknya manusia secara sederhana sumber daya sebagai alat untuk mencapai tujuan dalam implementasi kebijakan, kualitas sumber daya manusia merupakan komponen penting dalam implementasi kebijakan. Kompetensi berguna untuk membedakan pegawai yang berkinerja tinggi dengan pegawai yang hanya berkinerja rata-rata, Organisasi yang menggunakan pendekatan berbasis kompetensi dapat mengambil keuntungan dari tenaga kerja melalui perekrutan dan pelatihan yang dibutuhkan untuk meningkatkan kinerja pegawai. Organisasi yang menggunakan pendekatan kompetensi dapat langsung menargetkan pembelajaran keterampilan baru. Oleh karena itu, deskripsi pekerjaan di PTSP berbasis kompetensi menyatakan bahwa kompetensi individu sangat penting dibutuhkan sebagai syarat berkinerja

tinggi, permasalahannya sering terjadi mutasi terhadap pegawai yang sudah memahami pelayanan, sehingga harus mendidik orang baru yang cukup memakan waktu sehingga mengganggu jalannya pelayanan.

6.2.2.2 Fasilitas Fisik.

Sumber daya fasilitas fisik, sarana penunjang Teknik Informasi (TI) pelayanan secara online Pasal (17) dalam PP 97 tahun 2014 Penyelenggara Perizinan dan Non Perizinan oleh PTSP wajib menggunakan Perizinan Secara Elektronik (PSE), Pelayanan Sistem Pelayanan Perizinan Investasi Secara Elektronik (SPIPISE) sebagai terobosan dalam pelayanan perizinan yang prima, hal ini masih ditemukan kendala dalam implementasinya dimana masih terjadi kesulitan untuk akses perlu perbaikan server agar lebih mudah untuk mengakses. Pemanfaatan ruang, serta penggunaan sumber daya, barang, prasarana, sarana atau fasilitas tertentu guna melindungi pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan dari hasil pembahasan tersebut di susun proposisi minor sebagai berikut:

Proposisi Minor 6:

Implementasi kebijakan PTSP dalam sumber daya masalah kompetensi sumber daya manusia di bidang pelayanan publik yang kurang memadai, pelaksana tugas yang enggan merubah kebiasaan lama perlu adanya pendidikan dan pelatihan SDM, sering terjadi mutasi pegawai yang sudah pengalaman di bidang pelayanan, dalam rotasi pegawai di bidang pelayanan kalau tidak promosi sebaiknya tidak dilakukan. Sumber daya fasilitas fisik TI sebagai penunjang dalam implementasi kebijakan PTSP untuk di tingkatkan dengan memperbaiki server di sesuaikan dengan kebutuhan.

6.2.2.3. Struktur Birokrasi.

Struktur birokrasi PTSP Sumatera Selatan yang secara jelas mengatur, seluruh tugas dan fungsi yang diperlukan dan kewenangan setiap Unit kerja/SKPD terkait dan personil, serta mengatur pemisahan fungsi dan kewenangan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang telah ditentukan sebagai dasar untuk pelaksanaan tugas.

Struktur birokrasi dalam pemerintahan memiliki ciri yaitu adanya Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) menjadi pendukung dalam implementasi kebijakan dimana mekanisme implementasi menjadi lebih jelas dan menjamin kesamaan implementasi kebijakan PTSP. dengan demikian, kebiasaan lama yang dilakukan dan merujuk SOP dianggap menghambat perubahan yang diminta dalam implementasi kebijakan.

Standar operasional prosedur pelayanan perizinan dan non izindi PTSP Sumatera Selatan, sebagai alat untuk melaksanakan tugas sehari-hari namun penerapannya masih kurang baik, harus segera ditindaklanjuti PTSP mensosialisasikan SOP ke seluruh lingkup SKPD terkait perizinan dan nonperizinan.

- a. Hakekat SOP untuk menghindari miskomunikasi, konflik, dan permasalahan pada pelaksanaan tugas/pekerjaan.
- b. SOP merupakan petunjuk tertulis yang menggambarkan dengan tepat cara melaksanakan tugas/pekerjaan. Mekanisme mengkomunikasikan

peraturan dan persyaratan administratif, kebijakan organisatoris dan perencanaan strategis bagi pelaksana. Atau dengan istilah “semua orang membaca irama musik yang sama”.

Standar operasional prosedur merupakan tahapan yang dilalui untuk menyelesaikan tugas pelayanan di Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Provinsi Sumatera Selatan.

SOP perizinan, sebagai panduan dalam pelaksanaan tugas pelayanan untuk pemberian izin kepada orang pribadi atau badan usaha yang dimaksudkan untuk pembinaan, pengaturan, pengendalian dan pengawasan atas kegiatan.

Dokumen izin yang dikeluarkan Kepala PTSP berdasarkan peraturan daerah atau peraturan lainnya yang merupakan bukti legalitas, menyatakan sah atau diperbolehkannya seseorang atau badan untuk melakukan usaha atau kegiatan tertentu. Permasalahan pelayanan sering terjadi disebabkan lemahnya koordinasi antara PTSP dengan SKPD teknis, masih terjadi ego sektoral saat koordinasi sebelum penerbitan izin, akhirnya berdampak pelayanan makan waktu lama tidak sesuai dengan SOP yang telah ditentukan. Berdasarkan dari hasil pembahasan tersebut di susun proposisi minor sebagai berikut:

Proposisi Minor 7:

Implementasi Kebijakan PTSP dalam struktur birokrasi, Standar Oprasional Prosedur (SOP), dalam implementasinya pelayanan tidak sesuai dengan SOP mengenai waktu, dengan demikian SOP perlu di sosialisasikan ke pelaksanan dan seluruh pengguna layanan. Agar pelayanan perizinan sesuai dengan SOP yang ditetapkan.

6.3. Proposisi Mayor

Proposisi minor sebagaimana dijelaskan di atas selanjutnya dianalisis untuk menyusun proposisi mayor sebagai berikut:

Tabel 6.2.
Proposisi Mayor

Implementasikan kebijakan PTSP dalam instrumen kebijakan Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014, pelayanan perizinan yang masih berpencar di beberapa SKPD teknis, untuk dilimpahkan ke PTSP dalam hal ini BP3MD Provinsi Sumatera Selatan, dengan tata laksana, ketaatan pada penyusunan Standar Pelayanan (SP) dalam penyusunan untuk melibatkan masyarakat, membuat janji layanan disosialisasikan kepada pengguna layanan/masyarakat. Kecenderungan sikap implementor, komunikasi, sumber daya dan struktur birokrasi, aktor untuk mendukung implementasi kebijakan PTSP.

(Sumber: Diolah oleh peneliti, 2015)

6.4. Model Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

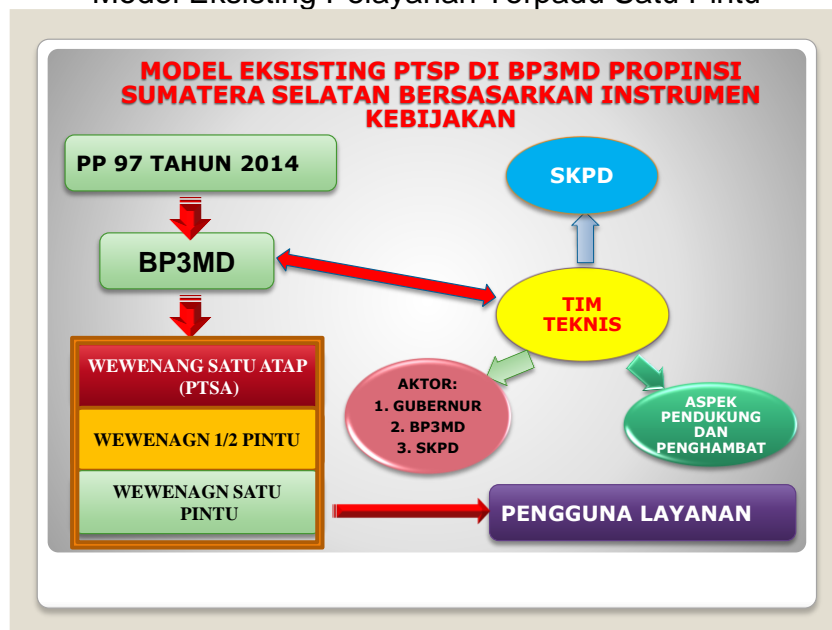
6.4.1 Model Eksisting.

Model eksisting pelayanan terpadu satu pintu bagi sebuah objek pelayanan perizinan dan non perizinan yang penuh dengan aspek kebijakan yang bersifat perlintasan teknis. Sebuah kondisi procedural dalam birokrasi yang memerlukan kepemimpinan dalam pengendalian manajerial.

Proses implementasi kebijakan adalah penyelenggaraan pemerintah dalam hal ini Gubernur Sumatera Selatan, dalam prosesnya tidak hanya dilakukan oleh pemerintah berdasarkan pendekatan *rule government* (legalitas), terkait dengan implementasi kebijakan masih terdapat permasalahan belum bisa mendefinisikan dengan jelas, belum bisa menganalisis dengan baik dan tidak konsisten didefinisikan kembali sebagai aktivitas selanjutnya.

Istrumen kebijakan PTSP sesuai Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dapat diimplementasikan pada Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan dengan adanya komitmen dari pemerintah daerah. Dalam medel eksisting seperti dalam gambar sebagai berikut:

Gambar 6.2.
Model Eksisting Pelayanan Terpadu Satu Pintu



Dari hasil peneltian model eksisting pelayanan yang seperti pada gambar di atas Kepala PTSP membuat tim teknis, anggotanya terdiri dari beberapa SKPD sebagai implementor, terkait untuk melakukan proses pengecekan lapangan untuk memberikan rekomendasi sebelum izin di terbitkan jadi masyarakat dalam mengurus izin cukup ke kantor PTSP dari proses sampai diterbitkannta izin. Terdapat adpek pendukung dan penghambat dalam implementasi kebijakan.

Dalam sistem PTSP, jelas ada “fungsi keterkaitan”. Artinya, selain berada dalam satu gedung, proses merupakan sebuah rangkaian yang saling berkaitan, dimulai sejak dalam antrean masuk gedung hingga antrean keluar gedung. Suatu rangkaian yang dimulai dari *first one* hingga *first out*, baik itu yang menyangkut tentang: apa saja syarat pengurusannya, berapa lama waktu penyelesaiannya, dan berapa biaya yang dikenakan dalam sebuah sistem kesatuan nonparsialitas.

6.4.2 Model Rekomendasi

Model Pelayanan Perizinan dalam rangka implementasi kebijakan PTSP pada Badan Promosi Dan Perijinan Penanaman Modal Daerah (BP3MD) mengelola administrasi perizinan dan non perizinan dengan mengacu pada prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, dan keamanan berkas. Pelayanan terpadu memiliki semua otoritas yang diperlukan untuk memberi pelayanan perizinan (*licenses, permits, approvals dan clearances*). Tanpa otoritas yang mampu menangani semua urusan tersebut instansi pemerintah tidak dapat mengatur selama proses. Dalam hal ini BP3MD menyediakan pelayanan perizinan direkomendasikan secara desentralisasi semua jenis pelayanan perizinan dan non ijin disatukan dalam satu tempat PTSP.

Dalam implementasi kebijakan PTSP peranan sistem pelayanan terpadu (*One-Stop Service*) sangat dominan dalam memenuhi pelayanan perizinan kepada masyarakat, dalam implementasi kebijakan pelayanan perizinan secara desentralisasi untuk membangun kepercayaan

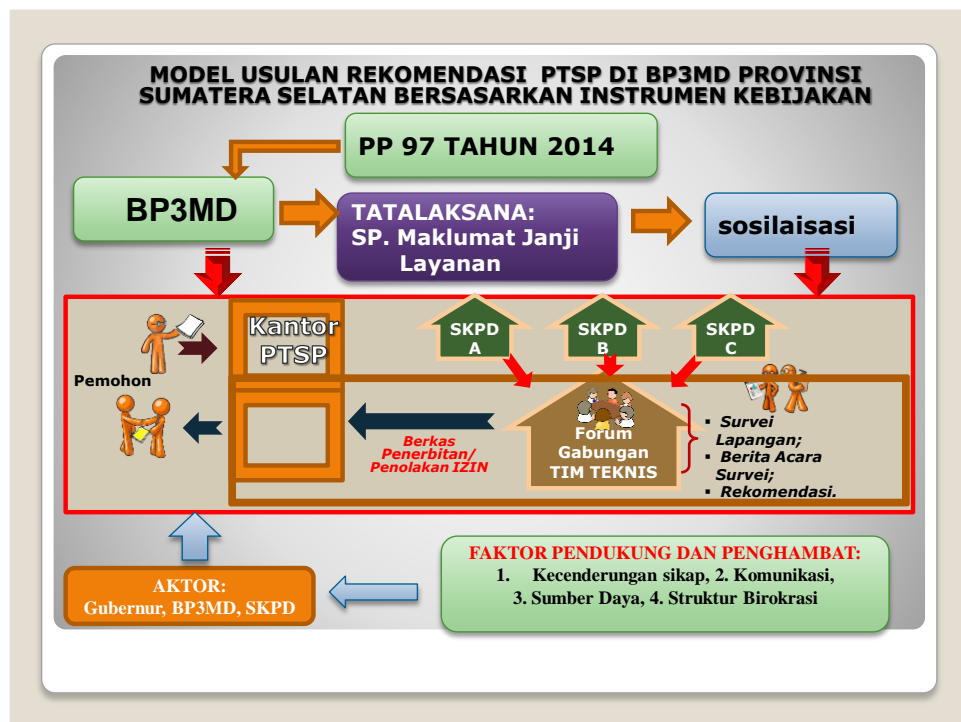
masyarakat terhadap pemerintah melalui *One Stop Service* bagian dari prioritas paket kebijakan yang harus dipersiapkan daerah dalam rangka meningkatkan investasi. Hal ini dalam menarik investor asing agar tertarik untuk menanamkan modalnya Provinsi Sumatera Selatan.

Desentralisasi sistem pelayanan terpadu (*One-Stop Service*) dalam kebijakan pelayanan perizinan seluruhnya menjadi satu di BP3MD dari prioritas paket kebijakan yang harus dilakukan agar investor asing tertarik untuk menanamkan modalnya.

Desentralisasi dalam penyerahan kewenangan pelayanan dari SKPD kepada BP3MD untuk mengurus perizinan dan non izin dalam kerangka peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Dengan pelayanan secara desentralisasi maka implementasi kebijakan PTSP akan sesuai dengan harapan masyarakat, Desentralisasi sebenarnya adalah istilah dalam keorganisasian yang secara sederhana di definisikan sebagai penyerahan kewenangan. Dalam kaitannya dengan sistem pelayanan terpadu satu Pintu, desentralisasi sekarang menyebabkan perubahan paradigma pelayanan yang semula berpecah di beberapa SKPD menjadi satu pintu. Bahwa desentralisasi berhubungan dengan pelayanan perizinan merupakan kewenangan suatu daerah untuk menyusun, mengatur, dan mengurus Pelayanan perizinan. Jadi dengan adanya desentralisasi, maka akan berdampak positif pada Pelayanan perizinan yang cepat, tepat dan akuntabel.

Masyarakat dalam mengurus izin dari proses sampai dengan selesai cukup di kantor PTSP, hal ini adalah memotong rantai birokrasi yang terkesan panjang dan berbelit-belit sehingga bisa menghemat waktu dan biaya.

Gambar 6.3
Model Rekomendasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu



Model rekomendasi pelayanan terpadu satu pintu merupakan kegiatan penyelenggaraan perizinan nonperizinan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan pada satu tempat. Dari hasil penelitian yang tertuang pada gambar tersebut di atas, dapat jelaskan sebagai berikut :

- 1). Dari instrumen kebijakan memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat;

- 2). Tatalaksanaan masing-masing Izin untuk di buat standar pelayanan, maklumat janji layanan. Pelayanan perizinan untuk mendekatkan kepada masyarakat, memperpendek prosedur pelayanan;
- 3). Aktor Gubernur, PTSP, SKPD teknis dan Tim Teknis untuk implementasi kebijakan PTSP sesuai PP 97 Tahun 2014 yang berdampak pada pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau;
- 4). Kecenderungan sikap implementor pemberi pelayanan perizinan dan Non izin yang mendukung implementasi kebijakan PTSP, dengan demikian berdampak pada pelayanan yang prima.
- 5). Komunikasikan koordinasi PTSP dengan TIM teknis lebih mudah, karena menjadi fungsi kepala PTSP;
- 6). Sumber daya dalam rangka peningkatan kualitas kinerja aparatur penyelenggara PTSP, maka kompetensi SDM harus disesuaikan dengan kualifikasi yang dibutuhkan, sumber daya fasilitas penunjang pelayanan TI;

Sesuai dengan hasil penelitian sebagaimana diuraikan di atas bahwa direkomendasikan agar Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan untuk melanjutkan implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang diatur dalam Peraturan Presiden Nomor: 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Dan di amanatkan dalam Undang-Undang Nomor: 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Sehubungan dengan hal tersebut untuk dapat meningkatkan pelayanan

perizinan yang berdampak pada peningkatan investasi di wilayah pemerintah Provinsi Sumatera Selatan, sehingga dapat menyerap tenaga kerja yang luas.

Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan dalam implementasi kebijakan PTSP direkomendasikan untuk melakukan langkah-langkah dalam perbaikan implementasinya sebagai berikut:

1) Komunikasi Kebijakan.

- a) Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan agar menyusun kebijakan teknis berupa “Perda” untuk implementasi kebijakan PTSP dengan merujuk pada Peraturan Presiden Nomor: 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- b) Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan untuk secara terus-menerus melakukan evaluasi atas implementasi kebijakan PTSP dan melakukan terobosan menyusun kebijakan yang sederhana, mudah, jelas sehingga mudah untuk di implementasikan.
- c) Kepala PTSP untuk melakukan langkah-langkah strategis dalam koordinasi dengan SKPD teknis, untuk mengkomunikasikan kebijakan-kebijakan sebelum izin dikeluarkan untuk mendapatkan rekomendasi dari timteknis yang berada di SKPD.
- d) Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan untuk melakukan komunikasi dengan dengan menyusun kebijakan dan pihak terkait yang memiliki kompetensi dibidang pelayanan, apabila terjadi permasalahan ketidak jelasan dalam perumusan kebijakan.

- e) Komunikasi kebijakan PTSP dilakukan oleh Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan dimana pelayanan perizinan belum semuanya dilimpahkan ke PTSP sehingga untuk mengurus izin masih harus ke beberapa SKDP teknis untuk mendapatkan rekomendasi.
- f) Komitmen pimpinan daerah agar selalu konsisten dalam implementasi kebijakan PTSP, hal ini sangat diperlukan tanpa ada komitmen pimpinan maka implementasi kebijakan PTSP tidak akan bisa berjalan sebagai mana yang diharapkan.

2). Sumber daya.

a) Sumber Daya Manusia

Pemerintah Daerah Sumatera Selatan agar melakukan langkah-langkah strategis dalam meningkatkan kompetensi SDM di bidang Pelayanan perizinan:

- (a) Kepala PTSP melakukan pemrograman pendidikan dan pelatihan untuk pegawai di PTSP bidang pelayanan, agar meningkatkan kompetensi sumber daya manusia untuk dapat mendukung implementasi kebijakan PTSP.
- (b) Mengkomunikasikan kebijakan PTSP kepada semua pelaksana/pegawai dan melakukan terobosan baru dalam peningkatan pelayanan perizinan dan non izin guna mengatasi kekurangan dan kelemahan komunikasi kebijakan dari Pemerintah Pusat sehingga memungkinkan implementasi kebijakan bisa berjalan dengan baik.

- (c) Melakukan studi banding ke beberapa Provinsi atau Kabupaten Kota yang implementasi kebijakan PTSP sudah lebih baik seperti halnya contoh di PTSP Kabupaten Sragen Jawa Tengah.
- (d) Mengadakan sosialisasi kepada seluruh pelaksana masalah kebijakan Peraturan Presiden nomor: 97 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan terpadu Satu Pintu.
- (e) Melakukan bimbingan teknis bidang pelayanan publik, kepada seluruh pelaksana di PTSP dan SKPD teknis agar dalam implementasi kebijakan bisa memenuhi harapan.
- (f) Melakukan konsultasi dengan akademisi dan praktisi yang berkompeten masalah pelayanan, dalam perumusan kebijakan (SOP) pelayanan perizinan dan non izn.
- (g) Melakukan rekrutmen pegawai (CPNS) atau mengambil pegawai dari SKPD lain, yang sesuai dengan latar belakang pendidikan dan mempunyai kemampuan dibidang pelayanan dan menguasai TI.

b) Fasilitas Fisik

- (a) Pemerintah daerah agar menyediakan sarana dan prasarana penunjang yang diperlukan seperti halnya perangkat komputer, server berupa sistem informasi pelayanan perizinan yang terintegrasi antara PTSP, SKPD teknis dan untuk masyarakat luas.
- (b) Dalam PP 97 tahu 2014 pada BAB V Perizinan dan Non Perizinan Secara Elektronik, Pasal (17) Penyelenggara Perizinan dan Non Perizinan oleh PTSP wajib menggunakan Perizinan Secara

Elektronik (PSE). Kepala BP3MD agar melakukan pengembangan sistem informasi pelayanan sesuai dengan kondisi daerah, sehingga mampu mengikuti perkembangan implementasi kebijakan PTSP.

c) Informasi

Informasi sangat penting untuk pelaksana dan pengguna layanan, untuk itu Pemerintah Daerah agar membangun menyediakan sistem informasi yang baik, jelas, lengkap dan berkelanjutan bagaimana mengimplementasikan kebijakan pelayanan terpadu satu pintu. Sistem informasi agar di komunikasikan dengan pelaksana pelayanan terpadu satu pintu, sehingga dapat segera di tindaklanjuti untuk memperbaiki implementasi kebijakan PTSP. yang selama ini terkesan pelayanan kurang memenuhi harapan masyarakat pengguna layanan.

3) Kecenderungan Sikap Pihak Internal dan Pihak Eksternal.

- a) Pemerintah Daerah dan Kepala PTSP Provinsi Sumatera Selatan agar menjaga komitmen bersama untuk mendukung implementasi kebijakan PTSP dan mendorong sikap positif dari staf pelaksana untuk mengubah kegiatan yang rutinitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga berpedoman SOP dalam pelayanan perizinan.
- b) Kepala PTSP agar meningkatkan koordinasi dengan Satuan Kerja Perangkat daerah (SKPD) dalam proses memberikan izin kepada pengguna layanan.

- c) Pemerintah daerah agar menjaga dan meningkatkan dukungan pelayanan kepada masyarakat, sehingga mendorong komitmen semua pihak yang terlibat dalam implementasi kebijakan PTSP.
- d) Pemerintah daerah untuk berkomitmen dalam mendukung implementasi kebijakan guna untuk meningkatkan investasi di wilayah Provinsi Sumatera Selatan.

4) Struktur Birokrasi.

- a) Pemerintah Daerah agar menindak lanjuti implementasi kebijakan dengan melakukan evaluasi terkait pelimpahan wewenang dan koordinasi antar PTSP dengan SKPD teknis, dengan pelimpahan wewenang perizinan yang masih melekat di SKPD teknis yang memungkinkan efektif dan efisien penggunaan wewenang pelayanan perizinan untuk melaksanakan fungsi penting dalam implementasi kebijakan. Sehubungan dengan hal tersebut di atas dukungan semua kewenangan perizinan dilimpahkan ke PTSP.
- b) Kepala PTSP mengevaluasi kebijakan SP dan SOP pelayanan perizinan, apakah masih relevan atau perlu di revisi kembali, agar sesuai dengan kebijakan PTSP dan pelaksana agar didorong untuk mendukung perubahan kebiasaan lama dalam melakukan pelayanan perizinan yang sudah tidak sesuai dengan kebijakan PTSP.
- c) Pemerintah Daerah dan Kepala PTSP untuk membuat janji layanan sebagai bentuk komitmen dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna layanan.