

BAB VII.

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

7.1. Simpulan.

Penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan terdapat kesimpulan bahwa Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan dalam implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dapat dianalisis dengan kesimpulan implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sudah diimplementasikan di Pemerintah Daerah Sumatera Selatan, untuk dilanjutkan dan Implementasinya menunjukkan kecenderungan sikap yang semakin membaik, meskipun menghadapi hambatan, pelimpahan wewenang pelayanan perizinan dan non perizinan yang terjadi GAP antara SKPD dengan PTSP terbukti belum semua izin di limpahkan ke BP3MD.

Pemerintah Daerah Sumatera Selatan menghadapi hambatan dalam mengimplementasikan kebijakan PTSP, dengan demikian agar terus mengatasi dengan berupaya secara bertahap dalam pelimpahan wewenang, pelayanan perizinan. Sehubungan dengan hal tersebut di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

7.1.1. Implementasi Kebijakan PTSP di Provinsi Sumatera Selatan

Implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. di Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan dengan nomenklatur lembaga “Badan Promosi dan Perijinan Penanaman Modal Daerah (BP3MD)” hal ini sudah berjalan, namun terus berupaya mengatasinya secara bertahap

hambatan-hambatan tersebut dan implementasinya menunjukkan kecenderungan yang semakin membaik. Pemerintah Daerah berkoordinasi dengan Pemerintah Pusat yaitu Kementerian dalam Negeri dan Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) dalam mengimplementasikan kebijakan PTSP.

Pendelegasian wewenang adalah penyerahan tugas, hak, kewajiban dan pertanggung jawaban perizinan dan non perizinan, termasuk penanda tanganannya atas nama pemberi wewenang Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) terkait dengan kewenangan unit kerja yang memiliki fungsi dari koordinasi antara PTSP dengan SKPD yang memiliki keterkaitan tugas dan fungsi koordinasi masih kurang kondusif. Dalam Implementasi kebijakan BP3MD Sumatera Selatan digambarkan belum secara utuh, dalam arti kewenangan BP3MD belum sesuai dengan harapan. Kondisi ini sering di jumpai saat koordinasi tim teknis di lapangan yang selalu menghambat proses pelayanan sehingga ada kesan birokrasi kita berbelit-belit. Implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Provinsi Sumatera Selatan masih mengalami kurangnya kewenangan PTSP yang memiliki fungsi koordinasi, dan pemisahan Unit kerja SKPD yang memiliki keterkaitan tugas dan fungsi, sementara fungsi koordinasi diantara Unit SKPD masih mengalami kendala.

7.1.2. Aspek Pendukung dan Penghambat Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan dalam implementasi kebijakan PTSP sebagai berikut:

a. Aspek Pendukung

Kecenderungan sikap: Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang di dukung oleh Gubernur, Aktor Pelaksana BP3MD, SKPD, Invertor pengguna jasa layanan masyarakat. Pelaksana, SKPD teknis, pemerintah daerah untuk memberikan pelayanan yang transparan, perlakuan yang sama, mudah, efisien, cepat, berkeadilan, akuntabilitas, dan kepastian hukum, pelayanan perizinan maupun nonperizinan yang dilaksanakan secara terpadu satu pintu.

Dukungan implementasi kebijakan PTSP dalam hal pelaksana memiliki sikap yang sama dengan pembuat kebijakan maka pelaksana tersebut akan melaksanakan kebijakan sesuai dengan yang diinginkan. Kecenderungan sikap yang homogen dan cenderung lebih mementingkan organisasi dimana sikap dari pelaksana membuat implementasi kebijakan di lingkungan birokrat tidak terlalu sulit sepanjang pimpinan organisasi bersikap baik terhadap kebijakan dan organisasi memperoleh keuntungan dari kebijakan.

b. Aspek Penghambat

(1) **Komunikasi:** komunikasikan dengan tidak jelas, tidak lengkap serta tidak konsisten, hal ini menyangkut implementasi kebijakan PTSP masalah pelimpahan wewenang bahwa beberapa izin masih berada di

beberapa SKPD, belum dilimpahkan di PTSP, implementasi kebijakan PTSP di transmisikan dengan tidak memadai.

- (2) **Sumber daya:** SDM mengenai kompetensi sumber daya manusia dibidang pelayanan kurang, Sumber daya fasilitas fisik sistem teknologi informasi (TI) untuk pelayanan perizinan secara online yang belum terintegrasi serta wewenang yang tidak cukup dan efektif pada unit kerja di Pemerintah Daerah yang memiliki fungsi koordinasi dengan SKPD teknis.
- (3) **Struktur birokrasi** yaitu frahmentasi PTSP yang tidak didukung koordinasi antara unit kerja pada BP3MD dengan SKPD teknis, masih terjadi egosektoral sehingga pelayanan menjadi panjang tidak sesuai dengan SOP pelayanan perizinan.

7.1.3. Model Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Yang Diterapkan

- a. Implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kurang di komunikasikan dengan baik yaitu: a) Pemerintah daerah kurang memperoleh informasi yang baik tentang kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, b) kebijakan teknis tentang bagaimana cara mengimplementasikan kebijakan PTSP, belum di susun “Perda”. Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan berupaya dalam mengimplementasikan kebijakan PTSP bisa mengurangi dampak permasalahan dalam komunikasi kebijakan. Penyelenggara PTSP wajib menyusun standar pelayanan publik sesuai dengan ketentuan peraturan Perundang-undangan di bidang pelayanan. Dalam

implementasinya Kepala BP3MB sebagai aktor pelaksana masing-masing ijin belum dibuat maklumat janji layanan, sesuai dengan Standar Pelayanan (SP).

- b. Sumber daya sebagai pelaksana untuk mengimplementasikan kebijakan PTSP masih kurang, belum memadai dimana sumber daya manusia pada Kantor BP3MD Provinsi Sumatera Selatan masih kurang kompeten dalam bidang sistem informasi pelayanan. Sehubungan dengan hal tersebut pemerintah Provinsi Sumatera Selatan untuk melakukan perbaikan secara terus menerus atas sistem informasi pelayanan agar terintegrasi sehingga memenuhi kebutuhan dan harapan implementasi kebijakan PTSP, dengan memberikan pelatihan dan bimbingan teknis serta komitmen pimpinan dalam pengembangan SDM untuk meningkatkan kompetensi SDM.
- c. Kecenderungan sikap pihak internal dan pihak eksternal dari pemerintah Provinsi Sumatera Selatan mendukung implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Gubernur mengimplementasikan kebijakan PTSP dan untuk membuat “Perda” penyelenggaraan pelayanan perizinan di BP3MD. Untuk mengimplementasikan sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor: 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Dari komitmen Gubernur mendorong dukungan dari Kepala BP3MD dan Staf pelaksana pada Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan dan pihak eksternal, praktisi, akademisi yang mendukung

implementasi kebijakan PTSP di Provinsi Sumatera Selatan dalam implementasi kebijakan. Kecenderungan sikap pihak internal dan pihak eksternal dari Pemerintah Daerah Sumatera Selatan adalah mendukung implementasi PTSP. Pimpinan daerah berkomitmen untuk mengimplementasikan walaupun belum semua izin di limpahkan ke PTSP. Pemerintah daerah telah mengimplementasikan kebijakan PTSP, dari komitmen kepala daerah memicu dukungan dari staf pelaksana pada Pemerintah Daerah Sumatera Selatan. Kecenderungan sikap dukungan dari pelaksana kebijakan menjadi aspek pendukung implementasi kebijakan PTSP, karena dalam hal pelaksanaan memiliki sikap yang sama dengan pembuat kebijakan, maka pelaksana tersebut akan melaksanakan kebijakan sesuai dengan apa yang telah di gariskan oleh pembuat kebijakan.

- d. Struktur Birokrasi di Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan dalam implemnatsi kebijakan dimana masih banyak pelayanan perizinan yang masih berpencar berada di SKPD teknis sehingga terdapat kewenangan yang kurang cukup dan tidak efektif pada PTSP yang memiliki fungsi koordinasi dan frahmentasi PTSP kurang didukung koordinasi dengan SKPD terkait. Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan untuk secara terus menerus melakukan evaluasi atas Standar Pelayanan (SP) dan SOP untuk implementasinya.

7.1.4. Model Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang Direkomendaasi

Model Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pemerintah Daerah Provinsi Sumatera Selatan direkomendasikan untuk melanjutkan implementasi kebijakan PTSP. Selanjutnya perlu langkah perbaikan ke depan dalam implementasi PTSP juga di rekomendasikan yaitu:

- a) Model Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Provinsi Sumatera Selatan di disentralisasikan, bahwa semu pelayanan perizinan yang masih berada di beberapa Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) untuk dilimpahkan di Badan Promosi dan Perijinan Penanaman Modal Daerah (BP3MD) sehingga pelayan mulai proses sampai selesainya dokumen surat izin diterbitkan oleh BP3MD masyarakat tidak lagi minta rekomendasi dari beberapa SKPD.
- b) Komunikasi kebijakan implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah: a) alat untuk transmisi kebijakan, b) Kepala PTSP mengkomunikasikan kebijakan kepada Gubernur, c) sasaran dan tujuan dari komunikasi kebijakan harus tepat dan memiliki kewenangan untuk melaksanakan kebijakan.
- c) Sumber daya yang mendukung implementasi kebijakan harus kompeten dan memadai yaitu: a) sumber daya manusia yang cukup dan memiliki kompetensi bidang pelayanan TI, b) fasilitas fisik yang cukup yaitu sitem informasi pelayanan yang teritegrasi serta perangkat komputer yang memadai, c) menyediakan informasi yang jelas, lengkap dan akurat bagaiman mengimplementasikan kebijakan

- PTSP, d) memberikan kewenangan yang cukup dalam pelayanan perizinan, dan digunakan secara efektif untuk mengimplementasikan kebijakan PTSP yang mempunyai fungsi koordinasi dengan SKPD teknis, pelayanan perizinan harus segera dilimpahkan ke PTSP.
- d) Kecenderungan sikap yang mendukung implementasi kebijakan PTSP yaitu: a) pihak internal yaitu kepala daerah dan kepala PTSP mempunyai komitmen yang kuat dalam implementasi kebijakan PTSP dan didukung oleh pelaksana pada pemerintah daerah, b) pihak eksternal yaitu dukungan dari Praktisi, akademisi, pemerintah Pusat dari Ditjen Bangda Kementerian Dalam Negeri, dan Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) selaku penyusun kebijakan.
- e) Struktur birokrasi yaitu: a) Standar Pelayanan Publik (SP) yang jelas memuat janji layanan sebagai bentuk komitmen dari penyelenggara PTSP, b) Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas dan konsisten dengan pelayanan perizinan mengenai waktu selesainya dokumen izin, c) Fragmentasi PTSP yang didukung koordinasi dengan seluruh jajaran SKPD yang efektif dan efisien, serta pelimpahan kewenangan perizinan dari SKPD yang cukup kepada PTSP.

7.2. Rekomendasi Implementasi Kebijakan PTSP

Hasil dari penelitian tersebut di atas direkomendasikan dalam mengimplementasikan kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk langkah-langkah perbaikan kepada:

a. Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan untuk:

- a) Mengkomunikasikan kebijakan PTSP kepada seluruh pelaksana untuk melakukan terobosan baru dalam mengatasi kelemahan komunikasi kebijakan dari pemerintah pusat sehingga memungkinkan implementasi kebijakan lebih baik (sosialisasi kebijakan Peraturan Presiden 97 Tahun 2014 dari pusat).
- b) Sumber daya agar sesuai dengan kebutuhan implementasi kebijakan PTSP yaitu sumber daya manusia yang memadai dan kompeten untuk implementasi kebijakan. Fasilitas fisik berupa TI pelayanan perizinan yang terintegrasi, informasi yang cukup bagaimana mengimplementasikan kebijakan PTSP yang mempunyai kewenangan cukup dalam memberikan pelayanan.
- c) Komitmen pimpinan daerah untuk mendukung implementasi kebijakan, mendukung sikap yang positif baik dari pihak internal maupaun pihak eksternal, dalam mengimplementasikan kebijakan.
- d) Standar Pelayanan (SP) membuat janji layanan/maklumat pelayanan sebagai bukti kesungguhan dalam memberikan pelayanan perizinan.
- e) Pelayanan perizinan agar sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), mengenai waktu penyelesaian pelayanan perizinan tidak sesuai dengan SOP, mendorong tim pelaksana untuk mengubah kebiasaan rutinitas agar pelaksanaan kegiatan sesuai dengan SOP.
- f) Implementasi kebijakan PTSP ada tindak lanjut sehingga implementasi kebijakan ada perbaikan kedepan lebih baik.

b. Pemerintah Pusat untuk:

- a) Kementerian Dalam Negeri Melakukan bintek sosialisasi kebijakan kepada seluruh pelaksana Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Badan Promosi Perijinan dan Penanaman Modal Daerah Provinsi Sumatera Selatan.
- b) Melakukan komunikasi kebijakan kepada Pemerintah Daerah dengan menyediakan alat transformasi kebijakan yang memadai dan menugaskan pegawai yang kompeten untuk melakukan komunikasi dan sasaran komunikasi kebijakan yang baik.
- c) Melakukan evaluasi implementasi kebijakan PTSP agar lebih baik, jelas dan mudah dipahami serta terukur dalam memberikan pelayanan perizinan.

7.3. Implikasi Teoritis dan Urgensi Penelitian

Penelitian ini yang dilakukan telah memberikan dampak implikasi teoritis dan praktis dan urgensi dari penelitian antara lain:

a. Implikasi teoritis dalam penelitian:

Implikasi teoritis penelitian ini yaitu menekankan betapa pentingnya proses implementasi kebijakan melalui beberapa fase Dalam penelitian ini, dari George C. Edward III. Menurut model tersebut terdapat empat variabel yang menentukan keberhasilan implementasi, yaitu: (1) komunikasi; (2) sumber daya; (3) disposisi; (4) struktur birokrasi.

- a) Komunikasi, antara BP3MD dengan SKPD teknis menjadi hambatan, keberhasilan implementasi kebijakan dilakukan, dimana yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus Komunikasi, yaitu

keberhasilan implementasi kebijakan dilakukan, dimana yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus ditransmisikan kepada kelompok sasaran organisasi, sehingga akan mengurangi distorsi implementasi.

- b) Sumberdaya, isi kebijakan telah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi implementor kekurangan sumberdaya yang kompeten untuk melaksanakan, maka implementasi tidak akan berjalan efektif. Sumber daya tersebut dapat berwujud sumber daya manusia yang kompetensi di bidang pelayanan perizinan.
- c) Disposisi, kecenderungan sikap/watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor BP3MD, SKPD teknis Gubernur untuk berkomitmen dalam implementasi kebijakan PTSP. Implementor memiliki disposisi yang baik, maka implementor tersebut dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan. Ketika implementor memiliki sikap atau perspektif yang berbeda dengan pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan PTSP juga menjadi tidak efektif.
- d) Struktur Birokrasi, pada Badan Promosi dan Perizinan Penanaman Modal Daerah (BP3MD) yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan PTSP. Aspek dari struktur organisasi adalah Standard Operating Procedure (SOP) dan fragmentasi. Struktur organisasi yang terlalu panjang akan cenderung melemahkan pengawasan prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks.

Dalam penelitian ini juga semakin digali menjelaskan implementasi kebijakan pada penelitian sebelumnya tidak terukur dan tidak konsisten serta memodifikasi model implementasi menurut Edwards III. Implikasi praktis dari penelitian ini memberikan pemahaman kepada pemerintah baik pusat dan daerah bahwa implementasi kebijakan PTSP menjadi peningkatan kualitas pelayanan publik dan mempunyai dampak multi efek dikemudian hari. Hal ini memerlukan perubahan yang cukup besar yang semula pelayanan ada di beberapa SKPD di jadikan menjadi satu pintu hal ini memerlukan waktu yang cukup panjang karena SKPD teknis enggan melepaskan izin yang di tangani merasa pekerjaan di berkurang.

Implementasi PTSP memerlukan perubahan yang besar dan sumber daya manusia yang memadai sehingga kesiapan pada persiapan ke masa transisi menuju implementasi PTSP, kejelasan dan konsistensi dalam komunikasi kebijakan serta alat transmisi kebijakan yang baik, kompetensi SDM, kewenangan yang baik dan efektif, fungsi komunikasi koordinasi antar SKPD menjadi kondusif, dan dalam implementasinya perlu dukungan pihak internal dan eksternal.

b. Urgensi dari penelitian adalah:

- a) Hasil dari penelitian ini menjadi perhatian yang sangat penting untuk di tindak lanjuti oleh pemerintah pusat dan daerah harus betul-betul serius untuk mengimplementasikan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, untuk melaksanakan fungsi-fungsi pelayanan kepada masyarakat;

- b) Hasil penelitian ini adalah menemukan model implementasi kebijakan PTSP Provinsi Sumatera Selatan. Sehubungan dengan hal tersebut di atas pada akhirnya bahwa implementasi kebijakan ini dapat memacu implementasi PTSP, dalam pelayanan yang profesional dan akuntabel.
- c) Implementasi ini untuk meminimalisir resiko-resiko dalam memberikan izin dan nonizin dalam implementasi kebijakan di Pemerintah Sumatera Selatan.

7.4. Kebaruan Penelitian

Dari penelitian ini bisa ditarik benang merah, dapat berhasil menemukan hal baru dalam konsep implementasi kebijakan PTSP yaitu:

- a) Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di daerah akan berjalan efektif untuk diimplementasikan apabila menerapkan model implementasi dengan pelimpahan wewenang ke PTSP, untuk selanjutnya kebijakan merupakan intruksi yang lengkap, jelas, terukur dan konsisten untuk dikendalikan dalam implementasinya;
- b) Implementasi kebijakan ini tidak lepas dari aspek monitoring dan evaluasi guna menghasilkan, dukungan, informasi, ketaatan pelaksana terhadap kebijakan dan diikuti dengan penyelesaian, guna memperbaiki implementasi kebijakan PTSP menjadi aspek yang penting dalam implementasi kebijakan PTSP di Sumatera Selatan;
- c) Penelitian terdahulu dalam implementasi kebijakan belum memberikan gambaran definisi yang jelas dan transparan, Pelayanan yang

sebelumnya secara parsial ada di SKPD teknis di satukan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

7.5. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini masih banyak kekurangan dan kelemahan karena hanya studi kasus pada Badan Promosi Dan Perijinan Penanaman Modal Daerah (BP3MD) di Provinsi Sumatera Selatan, yang dipilih sebagai lokus penelitian. Kondisi wilayah provinsi di Indonesia yang beraneka ragam, terdiri dari tataletak wilayah yang terpisahkan dengan pulau-pulau, karakter budaya yang berbeda.

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat melengkapi kekurangan dan kelemahan penelitian ini guna penyempurnaan implementasi kebijakan PTSP. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk mengkaji lebih banyak sumber maupun referensi yang terkait dengan implementasi kebijakan agar hasil penelitiannya dapat lebih baik dan lebih lengkap lagi.