

INOVASI KEBIJAKAN SISTEM PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP)

(Studi Pada Kantor Penanaman Modal dan Perijinan

Kabupaten Probolinggo)

SKRIPSI

Diajukan untuk Memperoleh Gelar Sarjana
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

**NABILLA LINTANG
105030507111011**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
MINAT ILMU ADMINISTRASI PEMERINTAHAN**

MALANG

2014

MOTTO

As long as you try hard you can do anything, just try to give your best,
Yakin dan Bismillah !

"Hai orang-orang yang beriman, jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar" (Q.S. Al Baqarah : 153)

"Mintalah kepada Allah akan kemurahan-Nya, karena sesungguhnya Allah senang apabila dimintai (sesuatu)" (HR. Tirmidzi dari Ibnu Mas'ud)

"Do'a kalian pasti akan dikabulkan, selama ia tak terburu-buru, yaitu dengan berkata "aku telah berdo'a, akan tetapi tak kunjung dikabulkan". (Muttafaqun'alaih)



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Inovasi Kebijakan Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu
(PTSP) (Studi pada Kantor Penanaman Modal dan
Perijinan Kabupaten Probolinggo)

Disusun oleh : Nabilla Lintang

NIM : 105030507111011

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Minat : Ilmu Administrasi Pemerintahan

Malang, 26 Mei 2014

Komisi Pembimbing

Ketua



Dr. Siti Rochmah, M.Si
NIP. 19570313 198601 2 001

Anggota



Farida Nurani, S.Sos, M.Si
NIP. 19700721 200501 2 001

TANDA PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi

Universitas Brawijaya, pada :

Hari : Selasa

Tanggal : 8 Juli 2014

Jam : 09.00 – 10.00

Skripsi atas nama : Nabilla Lintang

Judul : Inovasi Kebijakan Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu
(PTSP) (Studi pada Kantor Penanaman Modal dan
Perijinan Kabupaten Probolinggo)

Dan dinyatakan lulus

MAJELIS PENGUJI

Ketua Komisi Pembimbing



Dr. Siti Rochmah, M.Si
NIP. 19570313 198601 2 001

Anggota Komisi Pembimbing



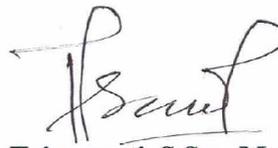
Farida Nurani, S.Sos, M.Si
NIP. 19700721 200501 2 001

Penguji I



Dr. Abdullah Said, M.Si
NIP. 19570911 198503 1 003

Penguji II



Trisnawati, S.Sos, M.A
NIP. 19800307 200801 2 012

PERNYATAAN ORISINILITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Malang, 19 Juni 2014

Mahasiswa

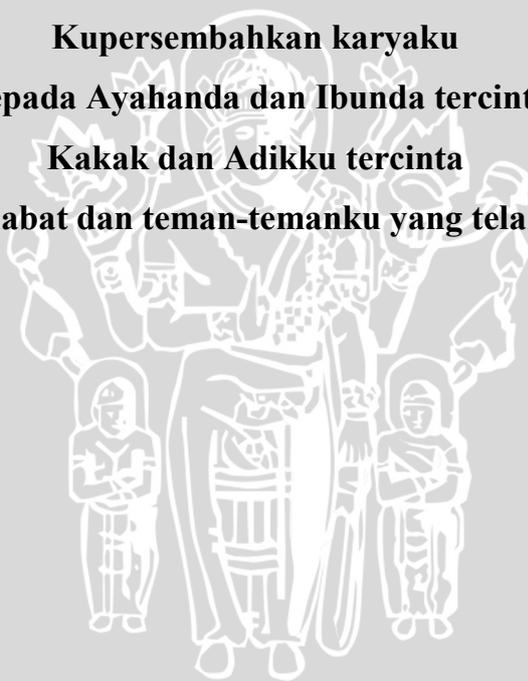


Nabilla Lintang

105030507111011

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

**Kupersembahkan karya ku
Kepada Ayahanda dan Ibunda tercinta
Kakak dan Adikku tercinta
Serta para Sahabat dan teman-temanku yang telah mendukung**



RINGKASAN

Nabilla Lintang, 2014, **Inovasi Kebijakan Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) (Studi pada Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo**, Dr. Siti Rochmah, M.Si, Farida Nurani, S.Sos, M.Si, 173 hal + xvii.

Selama ini birokrasi perijinan masih terkesan rumit karena masih menyebar di berbagai SKPD akan tetapi melalui Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sistem perijinan menjadi lebih mudah karena berada di satu tempat. Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti ingin meneliti lebih lanjut mengenai inovasi kebijakan yang muncul pada Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo. Inovasi tersebut merupakan salah satu upaya pengembangan Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang telah ada, sehingga dapat memberikan kontribusi akademis dalam mengembangkan konsep-konsep yang ada pada Ilmu Administrasi khususnya inovasi kebijakan serta memberikan kontribusi praktis terhadap instansi terkait agar dapat menjadi masukan dalam penyelenggaraan Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Metode penelitian yang digunakan yaitu pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif. Ada dua fokus permasalahan yang menjadi bahan penelitian yaitu mengenai pelaksanaan kebijakan PTSP pada Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo serta faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi kebijakan PTSP guna memperbaiki kualitas pelayanan perijinan di Kabupaten Probolinggo. Penelitian dilakukan selama satu bulan dan data primer diperoleh dari hasil wawancara dengan 3 narasumber di KPMP dan masyarakat pengguna ijin. Observasi dan dokumentasi juga dilakukan untuk mendukung data yang didapat dari wawancara.

Hasil dari penelitian ini yaitu inovasi pada sektor publik seringkali sulit muncul, hal ini terjadi pada Kantor Penanaman Modal Perijinan Kabupaten Probolinggo. Inovasi kebijakan yang muncul yaitu sistem aplikasi data arsip dan Pemrosesan Ijin berbasis SMS *Gateway* serta kebijakan ijin paket. Namun hal ini tidak dapat menjadi produk unggulan dibandingkan dengan PTSP di daerah lainnya hal ini disebabkan oleh berbagai faktor diantaranya keterbatasan ruang lingkup perijinan karena masih berstatus Kantor, selain itu sumber daya manusia yang ada sangat minim dan masih belum menguasai teknologi secara keseluruhan. Saran dari peneliti yaitu perlunya inisiatif dari Kantor sendiri untuk menciptakan budaya berinovasi sebagai agenda tahunan misalnya berupa kebijakan atau melalui program tertentu. Selain itu perlunya perbaikan dari segi koordinasi antar SKPD melalui perbaikan regulasi yang mengatur masalah wewenang yang dimiliki, mengenai masalah sumber daya manusia hal ini dapat diatasi dengan manajemen perekrutan yang baik agar menghasilkan sumber daya yang berkualitas.

Keyword : Birokrasi perijinan, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, inovasi, inovasi kebijakan.

SUMMARY

Nabilla Lintang, 2014, *Innovation Policy One Stop Service System (Studies on Capital Investment and Licensing Office of Probolinggo Regency*, Dr. Siti Rochmah, M.Si, Farida Conscience, s. Sos, M.Si, 173 + xvii.

During this time bureaucratic permitting still impressed complicated because it still spreads in various unit of work will but through One Stop Service system licensing system becomes easier due to being in one place. Based on the background, the researchers want to further researching about the innovation policies that appear in Capital Investment and Licensing Office of Probolinggo Regency. Innovation is One Stop Service system development efforts on A door that has been there, so that it can contribute in developing academic concepts that exist in the Administrative Sciences in particular innovation policy as well as provide practical contributions to relevant agencies so that it can be input in the implementation of the One Stop Service System.

The research method used is descriptive qualitative approach with types. There are two problems that became the focus of the research materials regarding the implementation of PTSP policy on Capital Investment and Licensing Office of Probolinggo Regency, as well as supporting factor and a barrier in the implementation of policies to improve the quality of service of PTSP permitting in the County both in terms of regulations Probolinggo and problems that arise in its implementation. This research was conducted for one month. and the primer data retrieval done through interviews with three speaker's Capital Investment and Licensing Office of Probolinggo Regency and society as the user permissions. Observations and documentation is also done to support data obtained from interviews.

The result of this research that innovation in the public sector are often difficult to emerge, this happened at Capital Investment and Licensing Office of Probolinggo Regency. Innovation policy is emerging that is application system of data Processing and archive the permission-based SMS Gateway and the policies permit package. However this can not be a superior product compared to other large PTSP this is caused by a variety of factors such as the limitation of the scope of the license as it still is, besides Office human resources there is very minimal and still haven't mastered the technology as a whole. Advice from researchers that the need for the initiative of the Office itself in order to create a culture of innovation as an annual agenda for example in the form of policy or through certain programs. In addition to the need for improvement in terms of coordination between regulatory improvements through unit of work set the authority owned, on the issue of human resources this can be overcome by hiring a good management in order to produce a quality resource.

Keyword: Bureaucratic, One Stop Service, innovation, innovation policy

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum wr. wb.

Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Inovasi Kebijakan Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) (Studi Pada Kantor Penanaman Modal Dan Perijinan Kabupaten Probolinggo)”

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
2. Bapak Dr. Drs. Luqman Hakim, M. Sc. selaku Koordinator Minat Administrasi Pemerintahan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
3. Ibu Trisnawati, S.Sos., M.AP selaku Sekretaris Koordinator Administrasi Pemerintahan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
4. Ibu Dr. Siti Rochmah, M.Si selaku ketua Dosen Pembimbing Skripsi yang telah berkenan memberikan bimbingan Skripsi ini hingga dapat penulis selesaikan.

5. Ibu Farida Nurani, S.Sos, M.Si. selaku anggota Dosen Pembimbing Skripsi yang telah berkenan memberikan bimbingan Skripsi ini hingga dapat penulis selesaikan.
6. Bapak H. Saleh, SH, MM selaku Kepala Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo.
7. Bapak Ali Kosim, S.Sos., MM selaku Kepala Seksi Pendataan dan Pelaporan yang telah bersedia menjadi narasumber pada penelitian Skripsi ini.
8. Bapak Triyono, S.Sos. selaku Kepala Seksi Pelayanan dan Pemrosesan Perijinan yang telah bersedia menjadi narasumber pada penelitian Skripsi ini.
9. Ayah (Imam Subaweh) dan Ibu (Suhaini PW), kakak serta adik yang tak pernah lelah mendengar keluh kesahku dan senantiasa memberikan do'a serta semangat agar aku segera menyelesaikan skripsi ini.
10. Sahabat-sahabat tercinta Reni Ardhiani, Reni Marantika, Shofi Putri, Mustanul Sania, Hindun Ratna, Mirah Ajmala, Mira Agustina, Estitika, Rahmadina, terima kasih dukungan serta semangatnya.
11. Sahabatku yang meskipun jauh tapi tetap memberikan semangat dan do'anya buat aku Husnul Hotimah, Dewi Kartika, Duwi Wahyu, Nike Widya, Eva Mayang, Devan Devrata, Nanang F. Rosi, Marsandi Arfianto, Elok Kurniawati, Sri Wahyuni, Utharid F, Masruroh, Isti W., terima kasih *supportnya* selama ini.

12. Teman-teman kos Watu Gong 46 Mbak Amalia, Mbak Ester, Dahlia Agni, Lena A., Dini, Angela Puspita, Fitrah, Biani, Chara, Asti, Resda, Titik, Kiki, Wulan, Ida, Tyas, Vike, Wina, Ruth, Happy, Devi, terima kasih suntikan semangatnya.
13. Seluruh teman-teman Administrasi Pemerintahan Angkatan 2010 FIA UB yang telah memberikan saran dan masukan serta dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
14. Seluruh teman-teman Trapesium Malang Mas Ulum, Mba Anis, Mba Wastu, Lusi, Rizchi, Ahmad, Hananto, Bela, Arum, Rizki, Rivian, Yoga, Uli, Alvix, Dedy, makasih udah mau menerima kehadiranku.
15. Seluruh teman-teman serta senior Badan Eksekutif Mahasiswa (BEM) Kabinet Pahlawan Indonesia 2011 yang telah mengajarkan banyak hal selama menempuh kuliah di FIA UB.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, Juni 2014

Penulis

Nabilla Lintang

DAFTAR ISI

MOTTO	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
TANDA PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN ORISINILITAS SKRIPSI	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
RINGKASAN.....	vii
SUMMARY.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A Latar Belakang	1
B Rumusan Masalah.....	13
C Tujuan Penelitian	14
D Kontribusi Penelitian	14
E Sistematika Pembahasan	16
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A Pemerintahan Daerah.....	20
1 Pengertian Pemerintahan Daerah	20
2 Otonomi Daerah.....	21
3 Desentralisasi.....	20
B Inovasi Kebijakan.....	24
1 Pengertian Kebijakan.....	24
2 Jenis-jenis Hasil Kebijakan.....	25
3 Implementasi Kebijakan	26
4 Pengertian Inovasi	26
5 Tipologi Inovasi.....	29
6 Inovasi Kebijakan	32
7 Sistem Inovasi Daerah (SIDa).....	36
C Pelayanan Publik	38
1 Pengertian Pelayanan Publik.....	38
2 Paradigma Pelayanan Publik.....	39
3 Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik	44
4 Kualitas Pelayanan Publik	46
5 Standar Pelayanan Minimal	47
D Perijinan	49
1 Pengertian Perijinan.....	49
2 Fungsi Perijinan.....	50
E Pelayanan Terpadu Satu Pintu	51
BAB III METODE PENELITIAN	
A Jenis Penelitian.....	54

B Fokus Penelitian.....	54
C Lokasi dan Situs Penelitian	56
D Jenis dan Sumber Data.....	57
E Teknik Pengumpulan Data	58
F Instrumen Penelitian.....	60
G Teknik Analisis Data	62

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A Gambaran Umum Lokasi dan Situs Penelitian	66
1 Kondisi Geografis Kabupaten Probolinggo	66
2 Kondisi Demografis Kabupaten Probolinggo	70
3 Profil Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo	72
4 Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo	73
5 Struktur Organisasi Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo.....	84
6 Visi dan Misi Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo.....	86
7 Sarana dan Prasarana Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo.....	88
B Penyajian Data.....	89
1 Pelaksanaan Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo.....	89
a Inovasi Kebijakan di Kantor Perijinan dan Penanaman Modal Kabupaten Probolinggo.....	94
b Sosialisasi implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)	96
c Aktor-aktor yang terlibat dalam implementasi kebijakan Pelaksanaan Terpadu Satu Pintu (PTSP).....	105
d Kesiapan aparatur daerah dalam penerapan kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	108
e Respon masyarakat pemohon ijin di Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo terhadap kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)	110
2 Faktor penghambat dan pendukung dalam mengimplementasikan kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) guna memperbaiki kualitas pelayanan perijinan Kabupaten Probolinggo.....	119
a Peraturan yang mendukung penerapan kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo	123
b Permasalahan yang menjadi kendala dalam penerapan kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).....	125
C Analisis Data	128



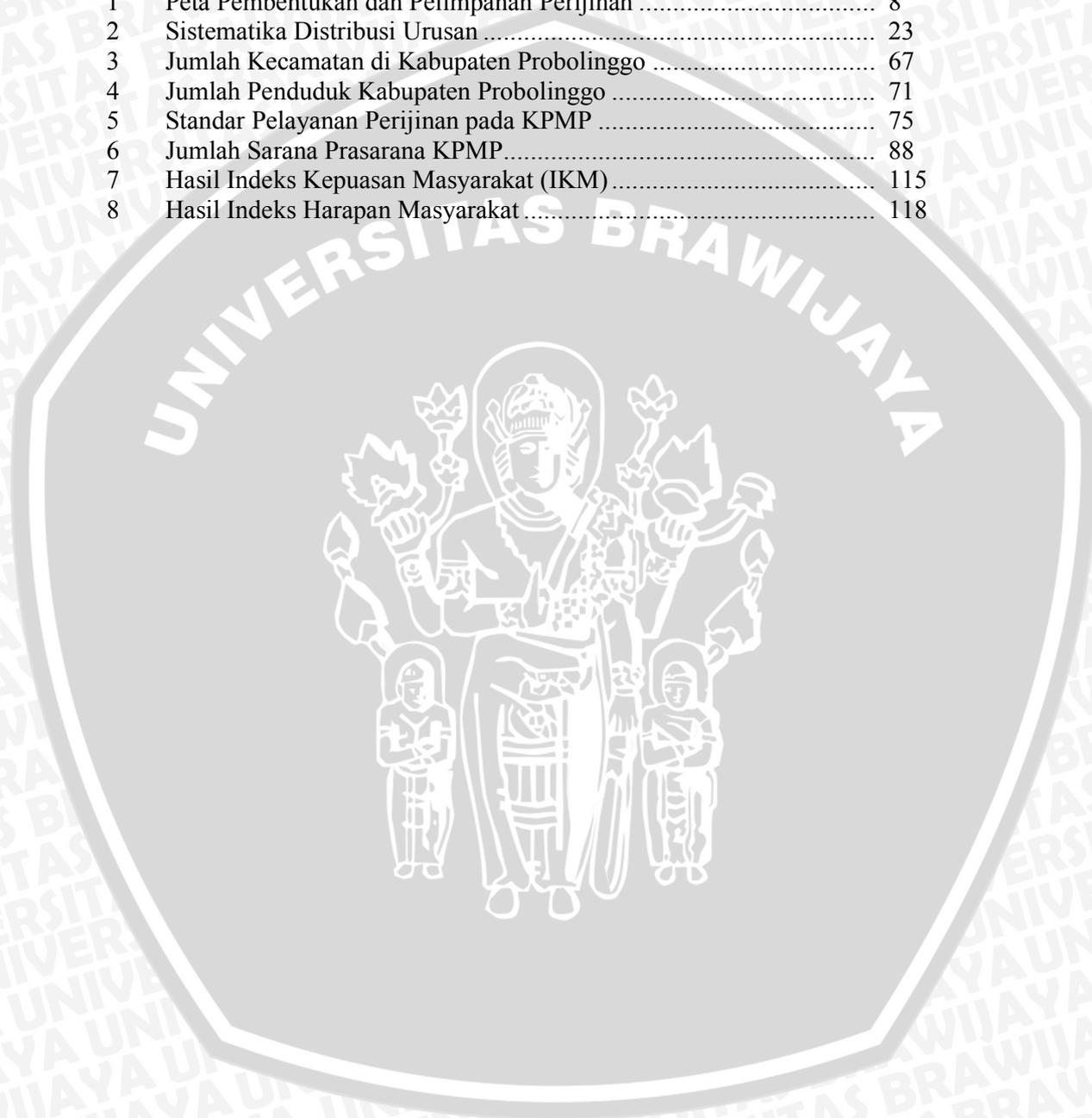
1	Analisis pelaksanaan Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo.....	128
a	Inovasi kebijakan di Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo	131
b	Sosialisasi implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).....	141
c	Aktor-aktor yang terlibat dalam implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)	143
d	Kesiapan aparatur daerah dalam penerapan kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	148
e	Respon masyarakat pemohon ijin di Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo terhadap kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)	150
2	Analisis Faktor Pendukung dan penghambat dalam mengimplementasikan inovasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) guna memperbaiki kualitas pelayanan perijinan di Kabupaten Probolinggo	155
a	Peraturan yang mendukung penerapan kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo	155
b	Permasalahan yang menjadi kendala dalam penerapan kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)	156
BAB V PENUTUP		
A	Kesimpulan	159
B	Saran	160

DAFTAR PUSTAKA



DAFTAR TABEL

No	Judul	Hal
1	Peta Pembentukan dan Pelimpahan Perijinan	8
2	Sistematika Distribusi Urusan	23
3	Jumlah Kecamatan di Kabupaten Probolinggo	67
4	Jumlah Penduduk Kabupaten Probolinggo	71
5	Standar Pelayanan Perijinan pada KPMP	75
6	Jumlah Sarana Prasarana KPMP	88
7	Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	115
8	Hasil Indeks Harapan Masyarakat	118



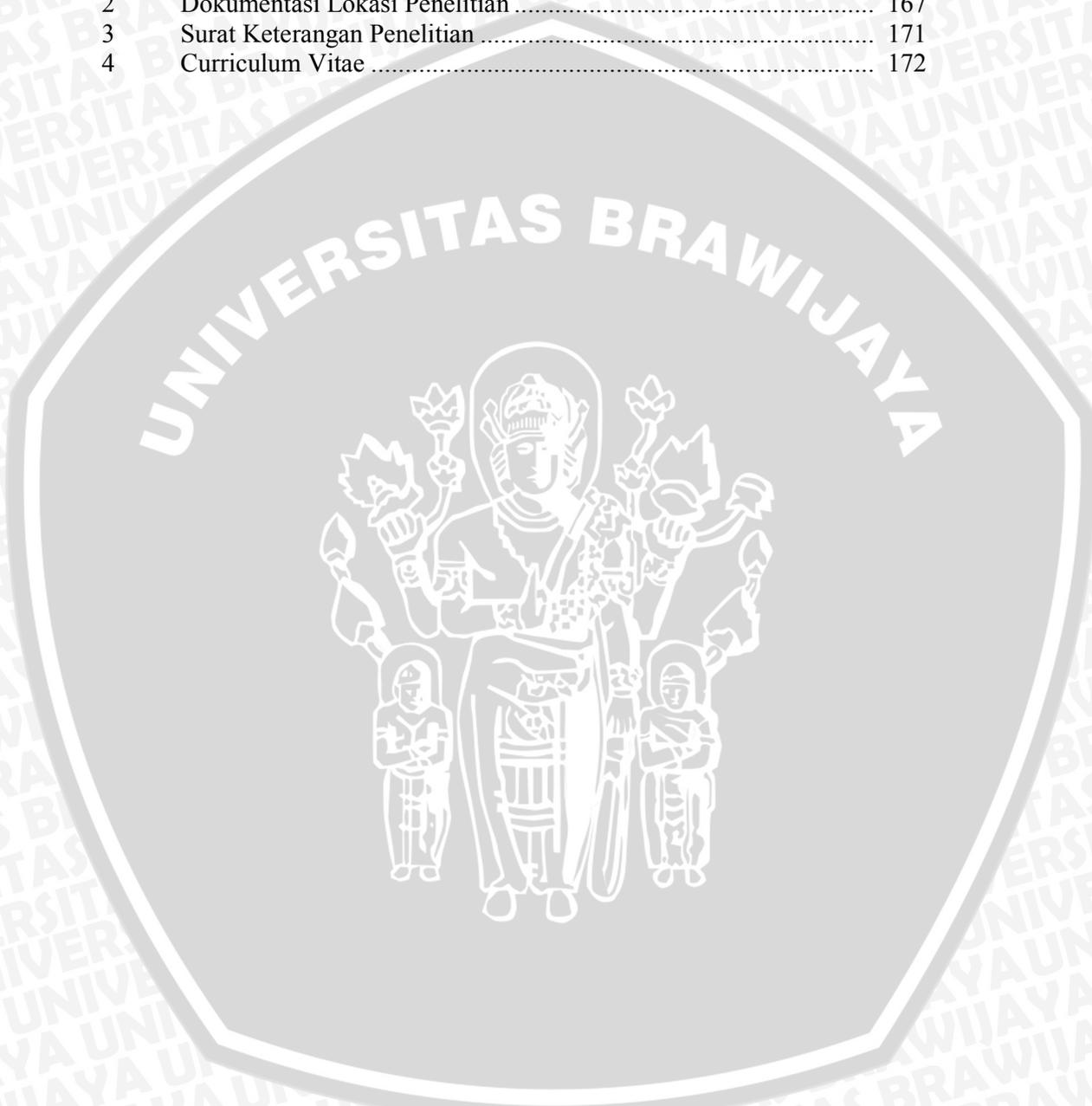
DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Hal
1	Tipologi Inovasi Sektor Publik.....	31
2	Model Interaktif Analisis data	65



DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul	Hal
1	Peta Kabupaten Probolinggo	166
2	Dokumentasi Lokasi Penelitian	167
3	Surat Keterangan Penelitian	171
4	Curriculum Vitae	172



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dewasa ini perbincangan mengenai konsep baku birokrasi yang ideal terus didengungkan. Setiap ahli memiliki kriteria tersendiri untuk menentukan suatu tatanan birokrasi yang ideal. Birokrasi dianggap memiliki pengaruh yang besar terhadap sendi-sendi kehidupan karena dalam setiap kegiatannya tidak akan pernah terlepas dari aktivitas warga negaranya. Banyak organisasi terperangkap dalam cara lama di dalam menjalankan organisasinya. Mereka hanya meneruskan pola kerja lama. Mereka bekerja keras untuk terus memperbaiki cara lama ini, tapi mereka tidak mencoba melihat sesuatu dengan cara baru yang akan lebih baik. (Djamaludin, 2012:18).

Birokrasi sendiri merupakan lini terdepan yang berhubungan langsung dengan pemberian pelayanan terhadap masyarakat melalui kebijakan-kebijakan yang dibuat oleh para aktor yang menjalankannya. Pemberian pelayanan kepada masyarakat merupakan kewajiban utama bagi pemerintah. Peranan pemerintah dalam proses pemberian pelayanan, adalah bertindak sebagai katalisator yang mempercepat proses sesuai dengan apa yang seharusnya. Dengan diperankannya pelayanan sebagai katalisator tentu saja akan menjadi tumpuan organisasi pemerintah dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Oleh karena itu pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyedia jasa pelayanan kepada masyarakat sangat ditentukan oleh kinerja pelayanan yang

diberikan. Se jauh mana pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat terjangkau, mudah, cepat dan efisien baik dari sisi waktu maupun pembiayaannya.

Pelayanan dasar yang diterima masyarakat merupakan tugas dan fungsi yang harus dipenuhi oleh Pemerintah Daerah. Pemerintah wajib melaksanakan tugas tersebut sesuai dengan kewenangan yang telah dilimpahkan oleh Pemerintah pusat melalui otonomi daerah. Otonomi Daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Hal ini tercantum dalam Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004. Selama ini penyelenggaraan otonomi daerah sebagaimana yang telah diamanatkan dalam Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah dan Undang-undang Nomor 33 tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan diharapkan mampu memacu setiap pemerintah daerah 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 berkaitan dengan bagaimana kelembagaan di daerah mampu melakukan fungsi-fungsi penyelenggaraan dengan responsif sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang semakin dinamis. Peningkatan pelayanan kepada masyarakat, upaya menarik investor ke daerah serta kejelasan pembagian antara kewenangan pusat dan daerah merupakan hal-hal nyata yang menjadi tujuan dari pelaksanaan otonomi daerah. (badiklatda.jabarprov.go.id)

Pelayanan publik merupakan hak setiap individu yang harus dilindungi. Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Namun yang terjadi selama ini wajah penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Menurut Sondang P. Siagian (1994) dalam Yusti Hasdika (2011:3) birokrasi masih sering memiliki beberapa karakter yang menyebabkan masyarakat sering alergi bila berurusan dengan birokrasi, yakni :

1. *Apathy* (apatis), yaitu bersikap acuh tak acuh terhadap pengguna jasa. Para aparat/birokrasi sering memandang bahwa masyarakat sebagai pihak yang membutuhkan maka merekalah yang harus mengikuti keinginan birokrat.
2. *Brush off* (menolak berurusan), yaitu berusaha agar pembtuh jasa tidak berurusan dengannya, misalnya dengan cara mengulur waktu dan membiarkan menunggu dalam jangka waktu yang lama.
3. *Coldness* (dingin), yaitu kurangnya keramahan dalam memberikan pelayanan.
4. *Condescension* (memandang rendah), yaitu memperlakukan pembtuh jasa sebagai orang yang tidak tahu apa-apa sehingga penyelesaian urusan menurut keinginan aparatur.
5. *Robotism* (bekerja mekanis), yaitu bekerja secara mekanis dan memperlakukan pembtuh jasa dengan perilaku dan tutur kata yang sama dan monoton.
6. *Role Book* (ketat pada prosedur), yaitu ketat pada prosedur dan meletakkan peraturan diatas kepuasan pembtuh jasa.
7. *Rondaround* (pingpong/saling lempar tanggung jawab), yaitu untuk menyelesaikan suatu urusan, masyarakat pengguna jasa harus menghubungi berbagai pihak yang saling lempar tanggung jawab.

Secara umum kesan bertele-tele, lamban, adanya ketidakjelasan waktu dan biaya, mental petugas yang cenderung mempersulit, etos kerja aparat yang rendah, dan beberapa kesan miring lainnya, masih menyelimuti kualitas pelayanan yang diberikan para birokrat sebelum diadakannya upaya reformasi birokrasi seperti saat ini. Bahkan seringkali prosedur yang seharusnya sederhana dan selesai lebih cepat justru sengaja diperlambat. Akibatnya, masyarakat sering merasa dirugikan dengan kondisi seperti ini.

Mencermati kondisi birokrasi pemerintahan yang terkesan masih jauh dari kata profesional itu, tidak ada kata lain kecuali melakukan perubahan, penataan kembali, perbaikan ataupun penyempurnaan ke arah yang lebih baik. Hal ini juga merupakan upaya yang telah dilakukan oleh berbagai elemen organisasi perangkat daerah untuk memperbaiki wajah penyelenggara pelayanan publik selama ini. Melihat kenyataan di era otonomi daerah saat ini maka daerah memiliki ruang yang cukup untuk mengembangkan kreativitas dan inovasi baik berupa kebijakan, maupun program untuk perbaikan. Daerah memiliki ruang kemandirian yang cukup dalam kaitannya dengan pembuatan dan pengambilan keputusan mengenai kepentingan daerahnya sendiri. Hal ini merupakan salah satu sasaran penyelenggaraan otonomi daerah yaitu peningkatan pelayanan publik, pengembangan kreatifitas masyarakat dan aparatur pemerintah daerah. Upaya pemerintah melakukan peningkatan mutu pelayanan publik melalui standar pelayanan yang digunakan sebagai tolok ukur pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat. Peningkatan kualitas dan profesionalisme aparatur pemerintah serta moralitas dapat menunjukkan peranan birokrasi sebagai pelayan masyarakat.

Pada intinya tujuan utama dari birokrasi adalah layanan publik yang prima, seperti yang tercantum dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kemenpan) Nomor 63 tahun 2003, layanan publik seharusnya merupakan pemberian layanan prima kepada masyarakat sebagai bentuk kewajiban aparatur pemerintah kepada masyarakat dengan berlandaskan pada azas transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak serta keseimbangan hak dan kewajiban. Selanjutnya hal itu juga telah tercantum dalam Intruksi Presiden Nomor 3 tahun 2006 tentang Paket Kebijakan Perbaikan Iklim Investasi, yang secara langsung maupun tidak langsung juga bertujuan untuk mencapai layanan publik yang prima kepada masyarakat. Tujuan dari ditetapkannya kedua tujuan tersebut yaitu bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan publik baik dalam bentuk jasa maupun perijinan melalui mekanisme yang transparan berdasarkan standar yang telah ditetapkan.

Mark Turner dan David Hulme dalam Adrian Sutedi (2010:21) menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik tidak hanya dapat digantungkan pada undang-undang semata. Pengembangan hukum untuk meningkatkan pelayanan publik tidak hanya sepenuhnya diandalkan pada adanya suatu peraturan perundang-undangan yang menjadi landasan hukumnya, tetapi perlu dilakukan reformasi administrasi yang bermuara pada pembenahan birokrasi. Reformasi administrasi meliputi:

- a. Reformasi administrasi ditujukan untuk perbaikan birokrasi.
- b. Reformasi birokrasi berkaitan dengan inovasi.
- c. Perbaikan atas efisiensi dan efektivitas pelayanan publik merupakan tujuan dari reformasi administrasi.
- d. Urgensi reformasi dijustifikasi dengan kebutuhan untuk mengatasi ketidakpastian dan perubahan dalam lingkungan organisasi.

Perbaikan pada tingkatan birokrasi menjadi hal yang mutlak karena birokrasi dan pelayanan yang diberikan juga harus disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Kebijakan yang dibuat oleh para birokrat bertujuan untuk kesejahteraan masyarakat pada umumnya, sehingga pembuatan kebijakan yang tidak tepat sasaran juga akan sangat berdampak terhadap masyarakat. Pembuatan kebijakan terutama yang berkaitan langsung dengan pelayanan publik merupakan kebutuhan utama masyarakat. Hal ini dikarenakan pelayanan publik merupakan produk nyata yang dihasilkan dari adanya birokrasi. Masih banyak bentuk pelayanan publik yang seringkali bermasalah, salah satu bentuk pelayanan yang paling sering kita temui yaitu masalah perijinan. Menurut pra riset yang dilakukan peneliti selama ini masalah perijinan yang sering dikeluhkan masyarakat yaitu masalah penyelesaian waktu perijinana yang lama serta mekanisme perijinan yang kurang efisien karena sebelum diadakan reformasi sistem perijinan di Indonesia masih melibatkan banyak satuan kerja dan hal ini memakan banyak waktu dan tenaga. Oleh karena itu masyarakat seringkali enggan berurusan dengan perijinan dikarenakan masalah-masalah diatas. Namun saat ini *mindset* yang demikian perlahan-lahan mulai diperbaiki melalui inovasi kebijakan yang diterapkan pada birokrasi perijinan. Perijinan dalam kaitan dengan pelayanan perijinan investasi, sekarang ini telah dikembangkan suatu sistem pelayanan yang tujuan utamanya diarahkan pada terciptanya kemudahan pelayanan perijinan investasi baik asing maupun dalam negeri, dengan tidak mengurangi syarat-syarat yang harus dipenuhi. Penyederhanaan perijinan ini disebut Pelayanan Terpadu Satu Pintu atau biasa disebut PTSP. Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan sistem perijinan

dimana semua prosedur dalam mengajukan perijinan berada dalam satu tempat, sehingga memudahkan para pengguna pelayanan dalam mengurus perijinan.

Pada mulanya munculnya inovasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) berasal dari kesepakatan bersama tiga lembaga negara, yaitu BKPM (Badan Koordinasi Penanaman Modal), Menteri Dalam Negeri dan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dimana pada awalnya mereka memiliki kebijakan sendiri-sendiri untuk melakukan upaya reformasi birokrasi. Namun ketiga lembaga negara tersebut memiliki tujuan yang sama yaitu diantaranya sebagai berikut:

1. Meningkatkan peluang investasi;
2. Mempermudah proses perijinan;
3. Meningkatkan peluang dan kesempatan kerja.

Pembentukan PTSP tersebut didasari oleh Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), dimana setiap Kabupaten atau Kota berhak untuk membentuk PTSP. Dengan keputusan tersebut maka setiap daerah mengimplementasikan kebijakan tersebut, namun pada saat itu perijinan di daerah masih tersebar disetiap Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) terkait, sehingga masih memerlukan proses yang panjang untuk melakukan proses perijinan. (Hasil wawancara pra survei tanggal 26 November 2013, pukul 12.08).

Kebijakan nasional Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) ini merupakan salah satu pelimpahan kewenangan kepada birokrasi perijinan di semua daerah di Indonesia. Pada awalnya tidak semua daerah menerapkan kebijakan tersebut

karena berbagai faktor. Berikut ini merupakan tabel pelimpahan kewenangan perijinan dan non perijinan di Indonesia:

Tabel 1
Peta Pembentukan dan Pelimpahan Perijinan
dan Non Perijinan kepada PTSP s/d tahun 2013

Daerah	Jumlah	Membentuk PTSP				Melimpahkan perijinan dan non perijinan			
		SUDAH		BELUM		SUDAH		BELUM	
		Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
Provinsi	33	26	79%	7	21%	11	33%	22	67%
Kabupaten	399	345	86%	54	14%	138	35%	261	65%
Kota	98	96	98%	2	2%	41	42%	57	58%
JUMLAH	530	467	88%	63	12%	190	36%	340	64%

Sumber : Rapat Fasilitasi oleh Kementerian Dalam Negeri Tahun 2013 (Diolah)

Berdasarkan data diatas dapat kita lihat bahwa tidak semua birokrasi perijinan menerapkan PTSP, namun peraturan terbaru yaitu surat edaran dari Menteri Dalam Negeri tertanggal 30 Agustus 2013 tentang percepatan investasi memerintahkan semua daerah yang belum membentuk PTSP untuk segera membentuk PTSP maksimal sampai Desember 2013. Salah satu daerah yang telah membentuk PTSP yaitu Kabupaten Probolinggo. Birokrasi perijinan di Kabupaten Probolinggo masih berstatus kantor, yaitu Kantor Penanaman Modal dan Perijinan hal ini disebabkan oleh jumlah ijin, kondisi wilayah dan kesiapan aparatur yang belum memenuhi kriteria untuk menjadi sebuah dinas atau badan. Kantor Penanaman Modal dan Perijinan (KPMP) terbentuk pada tahun 2007 yang didasari oleh Peraturan Bupati Nomor 10 Tahun 2007 tentang Perangkat Daerah.

Setelah Organisasi Perangkat Daerah tersebut terbentuk maka selanjutnya melalui Peraturan Bupati Nomor 41 Tahun 2008 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan di Bidang Perijinan Kepada Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo, Bupati menyerahkan sebagian kewenangannya yang berkaitan dengan masalah perijinan. Sehingga pada tahun 2008 KPMP mulai mengimplementasikan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam proses pelayanan perijinan. Dalam Permendagri Nomor 24 Tahun 2006 Pasal 1 angka 8 disebutkan bahwa yang dimaksud dengan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah kegiatan penyelenggaraan perijinan dan non perijinan yang proses pengelolannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Pada pasal 2 juga disebutkan bahwa Tujuan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah:

- a. meningkatkan kualitas layanan publik;
- b. memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu sendiri merupakan suatu penyederhanaan proses perijinan yang merupakan kebijakan dari pemerintah pusat dan didesentralisasikan kepada daerah untuk diterapkan di masing-masing daerah yang telah memenuhi syarat untuk menerapkan sistem tersebut.

Inovasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu atau yang biasa disebut dengan PTSP ini sebenarnya mulai dikembangkan sejak tahun 2006, namun KPMP Kabupaten Probolinggo baru menerapkannya pada tahun 2008 setelah setahun terbentuk. Sebelumnya, sistem perijinan di Kabupaten Probolinggo masih

melibatkan banyak SKPD. Setiap perijinan yang diajukan ditangani oleh masing-masing SKPD yang terkait dengan jenis perijinan yang diajukan. Misalnya, Ijin HO (Gangguan) diajukan dan ditangani oleh Badan Lingkungan Hidup (BLH), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) ditangani oleh Dinas Pekerjaan Umum (PU) Cipta Karya, serta SIUP (Surat Usaha Perdagangan) yang masih ditangani oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan (Disperindag). Selain itu terdapat beberapa persoalan yang muncul dalam menjalankan proses tersebut diantaranya munculnya ego sektoral pada setiap SKPD, yaitu mereka mudah melepas tanggung jawab yang diberikan. Kondisi seperti ini dianggap tidak efisien dan efektif, oleh karena itu setelah adanya proses pelimpahan kewenangan dengan menerapkan PTSP ini pada akhirnya menjadi salah satu solusi dari permasalahan tersebut.

Berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 41 Tahun 2008 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan di Bidang Perijinan Kepada Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo, pelimpahan sebagian kewenangan yang diberikan kepada KPMP Kabupaten Probolinggo hanya mencakup beberapa perijinan saja. Perijinan yang menjadi cakupan sistem PTSP ini terdiri dari 30 jenis perijinan beberapa diantaranya yaitu Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Ijin Gangguan (HO), Ijin Hiburan, Ijin Penutupan sebagian jalan, Ijin Pemakaian Kekayaan Daerah, Ijin Usaha Pariwisata, dan beberapa jenis Ijin lainnya. Setiap ijin yang ditangani oleh KPMP memiliki dasar hukum sendiri yang menjadi landasannya, salah satu contohnya yaitu Surat Ijin Pembudidayaan Ikan, didasari oleh Peraturan Daerah (Perda) Nomor 011 Tahun 1995 tentang Retribusi Perijinan

di Bidang Perikanan sehingga ijin yang diajukan memiliki aturan yang jelas.

Hal ini mengingat bahwa Kabupaten Probolinggo merupakan salah satu daerah yang memiliki potensi di bidang investasi dilihat dari posisi yang strategis dan daerah yang masih dalam proses pengembangan, serta memiliki beberapa kawasan wisata yang menjadi salah satu sektor pendukung Pendapatan Asli Daerah (PAD). Dengan diterapkannya kebijakan PTSP ini diharapkan dapat meningkatkan promosi dan kerjasama investasi di Kabupaten Probolinggo. Selain itu menciptakan iklim investasi yang kondusif dan realisasi investasi serta meningkatnya pelayanan prima melalui perijinan satu pintu tersebut.

Inovasi kebijakan yang diterapkan oleh Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo merupakan salah satu upaya Pemerintah Daerah terutama SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) terkait untuk memperbaiki kualitas pelayanan perijinan. Inovasi menjadi penting untuk dikembangkan didaerah karena inovasi sebagai bagian dari pengembangan kapasitas pemerintahan daerah, daya saing daerah serta percepatan pembangunan ekonomi. Sebagai bentuk tindak lanjut keseriusan pemerintah dalam proses penyebaran inovasi didaerah maka pada tahun 2012 dikeluarkanlah Peraturan Bersama Menteri Riset dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2012 dan Menteri Negara Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 tentang Penguatan Sistem Inovasi Daerah (SIDa). Sistem Inovasi Daerah (SIDa) menjadi penting karena daya saing daerah ditentukan oleh kemampuan memanfaatkan modal SDM melalui inovasi. Sistem Inovasi Daerah (SIDa) merupakan sebuah pola pendekatan pembangunan daerah yang melibatkan berbagai elemen meliputi

pemerintah daerah, antar institusi pemerintah, kelitbangan, lembaga pendidikan, lembaga penunjang inovasi, dunia usaha, dan masyarakat didaerah. Salah satu tujuan pengembangan Sistem Inovasi Daerah (SIDa) adalah menciptakan iklim investasi yang kondusif untuk menarik investor salah satunya dengan meningkatkan profesionalisme kerja dan menciptakan perlindungan serta kepastian hukum bagi investor. Oleh karena itu pengembangan Sistem Inovasi Daerah (SIDa) menjadi cara Pemerintah menguatkan kebijakan-kebijakan yang telah dibuat baik kebijakan nasional maupun kebijakan tingkat provinsi maupun Kabupaten/Kota. Salah satu kebijakan nasional Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) termasuk inovasi yang harus dikembangkan karena merupakan penunjang pembangunan daerah melalui kemudahan perijinan yang nantinya diharapkan dapat menarik investor sebagai upaya pembangunan daerah bagi tercapainya daya saing daerah dan kesejahteraan masyarakat. Dan dalam pelaksanaan sistem PTSP ini Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo juga menjalin kerjasama dengan Lembaga-Lembaga Non Pemerintah seperti Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) untuk mendukung kebijakan tersebut. Seperti yang dijelaskan oleh Kepala Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo :

“Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo merupakan satu-satunya Kantor Perijinan di Indonesia yang melibatkan Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) *Bromo Institute* sebagai pendamping untuk mengawal kebijakan KPMP Kabupaten Probolinggo menuju PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu)”. (www.beritanusa.com).

Adanya standarisasi pelayanan publik dalam pemberian pelayanan perijinan investasi tentu saja akan diperoleh sistem pelayanan yang baku dan berkepastian, sehingga investor baik asing maupun dalam negeri dapat mengukur tingkat

aksesibilitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara investasi. Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Disinilah diperlukan peranan dan fungsi kelembagaan pelayanan perijinan khususnya komitmen penyelenggara investasi di daerah dalam hal ini guna mengatur dan menentukan suatu standarisasi pelayanan perijinan investasi, agar diperoleh kepastian hukum dalam pemberian pelayanan investasi di daerah, sehingga pihak investor baik asing maupun dalam negeri dapat mengaplikasikan modalnya dengan lancar dan terukur. Tanpa adanya standarisasi pelayanan perijinan investasi yang diadakan dalam sebuah pedoman umum prosedur standar pelayanan investasi, tentu saja akan membawa implikasi pada aplikasi investasi yang umumnya dikeluhkan oleh para investor dengan terciptanya ekonomi biaya tinggi (*high cost economy*). Hal inilah yang melatarbelakangi penulis untuk meneliti tentang “**Inovasi Kebijakan Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) (Studi pada Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo)**”.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam bidang perijinan pada Kantor Penanaman Modal dan Perijinan (KPMP) Kabupaten Probolinggo ?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam memperbaiki kualitas pelayanan perijinan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan memahami pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam bidang perijinan pada Kantor Penanaman Modal dan Perijinan (KPMP) Kabupaten Probolinggo.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam memperbaiki kualitas pelayanan perijinan.

D. Kontribusi Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan manfaatnya, diantaranya:

1. Kontribusi Akademis

- a. Sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan inovasi kebijakan terutama yang berkaitan dengan sistem pelayanan perijinan sekaligus sebagai perbandingan bagi peneliti selanjutnya.

2. Kontribusi Praktis

a) Bagi Pemerintah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi pemerintah dalam pelaksanaan pelayanan perijinan selanjutnya. Dengan adanya publikasi penelitian melalui media internet, diharapkan hasil penelitian ini nantinya dapat tersampaikan secara lebih luas sampai pada tatanan pembuat kebijakan dan juga *stakeholder* yang terlibat dalam proses inovasi kebijakan berupa penyederhanaan pelayanan perijinan sehingga memungkinkan hasil penelitian ini nantinya dapat digunakan sebagai bahan masukan keberlangsungan kebijakan pelayanan perijinan.

b) Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini sebagai bahan informasi secara lebih terbuka tentang kondisi pelaksanaan sistem perijinan melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang lebih memudahkan masyarakat dalam proses penanaman modal dan perijinan sehingga nantinya diharapkan dapat meningkatkan jumlah investor dan meningkatkan perekonomian daerah.

c) Bagi Penulis

Hasil penelitian ini sebagai alat untuk menambah pengetahuan dan pemahaman tentang evaluasi dari suatu kebijakan dan dampak dari

inovasi kebijakan yang bertujuan untuk menyederhanakan birokrasi serta merumuskan alternatif dalam suatu upaya perbaikan kualitas pelayanan publik terutama di bidang perijinan guna meningkatkan investasi dan pendapatan daerah.

E. Sistematika Pembahasan

Di dalam penulisan skripsi ini, terdapat sistematika pembahasan yang terdiri dari 5 (lima) bab yang saling memiliki keterkaitan dan menyangkut permasalahan yang diangkat. Sistematika penulisannya disusun sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini merupakan pendahuluan dari laporan yang berisikan tentang pertama, latar belakang yang mengemukakan permasalahan yang berkaitan dengan judul yang diangkat yaitu mengenai inovasi kebijakan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam birokrasi pelayanan perijinan. PTSP sendiri mulai dikembangkan pada tahun 2008 sebagai hasil kesepakatan bersama tiga lembaga negara yang memiliki tujuan yang sama. PTSP dibentuk sebagai upaya pemerintah memperbaiki pelayanan perijinan dan memperbaiki iklim investasi di daerah agar dapat meningkatkan dan mengembangkan daerah sesuai dengan potensi yang mereka miliki. PTSP dianggap mampu menjawab permasalahan birokrasi perijinan dimana sebelumnya perijinan di Indonesia terutama Kabupaten Probolinggo masih terkesan rumit dan harus melibatkan

banyak SKPD terkait, namun dengan adanya PTSP ini terjadi pelimpahan sebagian kewenangan kepada Kantor Penanaman Modal dan Perijinan (KPMP) untuk menangani masalah perijinan tersebut. Kedua, rumusan masalah yang merupakan kajian yang akan dibahas dalam penelitian dimana dalam hal ini yaitu mengenai proses pelaksanaan PTSP serta faktor apa saja yang mendukung dan menghambat inovasi PTSP di KPMP. Ketiga, tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui proses pelaksanaan dan upaya apa saja yang telah dilakukan oleh KPMP dalam menjalankan PTSP dalam pelayanan perijinan yang diberikan. Keempat, adalah kontribusi penelitian baik kontribusi akademis maupun praktis, diantaranya kontribusi bagi pemerintah atau instansi yang bersangkutan, bagi masyarakat, maupun bagi peneliti sendiri. Kelima, adalah kerangka pikiran yang merupakan uraian singkat dari bab-bab penulisan skripsi.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini menguraikan landasan teori atau pendapat-pendapat serta konsep-konsep yang dapat mendukung dan berhubungan dengan topik penelitian sebagai arahan yang digunakan dalam penelitian. Sesuai dengan judul yang diangkat yaitu mengenai inovasi kebijakan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam birokrasi pelayanan perijinan, maka beberapa referensi yang digunakan yaitu mengenai Pemerintahan Daerah, Inovasi

Kebijakan, Pelayanan Publik, Perijinan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sesuai dengan pokok bahasan.

BAB III : METODE PENELITIAN

Membahas tentang metode penelitian, yaitu tentang langkah-langkah teknis dan praktis sehingga tujuan penelitian diperoleh dalam mengambil data yang termuat dalam Jenis Penelitian, dimana dalam penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif yang berupaya mendeskripsikan, menganalisis dan menginterpretasikan pokok bahasan yang diangkat. Fokus Penelitian, berisikan ruang lingkup dari penelitian yang diangkat agar tidak terlalu luas dan fokus pada apa yang menjadi pokok permasalahan. Lokasi dan Situs Penelitian, dalam penelitian ini yaitu pada Kantor Penanaman Modal dan Perijinan (KPMP) yang terletak di Kabupaten Probolinggo. Jenis dan Sumber Data, yaitu data primer dan sekunder yang bersumber dari narasumber terkait dengan penelitian yang diangkat serta berbagai arsip, dokumen maupun segala hal yang berkaitan dengan fokus penelitian. Teknik Pengumpulan Data, dalam penelitian ini yaitu melalui wawancara, observasi di lapangan serta dengan menggunakan teknik dokumentasi. Instrumen Penelitian yaitu peneliti sendiri, dengan didukung oleh berbagai perangkat pendukung diantaranya *interview guide* dan perangkat penunjang lainnya. Sedangkan

Teknik Analisis Data yang digunakan yaitu teknik analisis data Miles dan Huberman yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan kesimpulan.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Menyajikan data-data dari hasil penelitian dan menyajikan data umum yang merupakan gambaran obyek penelitian yang disusun menurut keperluan penelitian dan diinterpretasikan sesuai dengan judul penelitian mengenai inovasi kebijakan melalui sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Penanaman Modal Dan Perijinan Kabupaten Probolinggo.

BAB V : PENUTUP

Bab ini terdiri dari dua sub bab pokok yaitu kesimpulan dan saran. Kesimpulan merupakan garis besar dari hasil pembahasan. yang ditarik berdasarkan permasalahan, teori dan analisis data dari penelitian yang diangkat yaitu mengenai inovasi kebijakan yang dikembangkan dalam birokrasi pelayanan perijinan. Sedangkan saran merupakan rekomendasi penulis yang didasarkan pada ketidaksesuaian teori dengan kenyataan dilapangan dan diharapkan sebagai bahan pertimbangan.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Pemerintahan Daerah

1. Pengertian Pemerintahan Daerah

Menurut Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah yang dimaksud dengan Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Sedangkan yang dimaksud dengan Pemerintah Daerah adalah Gubernur, Bupati, atau Walikota dan perangkat daerah sebagai unsur Penyelenggara Pemerintahan Daerah.

Dari penjelasan mengenai Pemerintahan Daerah tersebut, dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan pemerintahan daerah yaitu penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah dan DPRD menurut asas tertentu dimana pemerintah daerah yang dimaksud disini meliputi Gubernur, Bupati atau Walikota dan perangkat daerah.

2. Otonomi Daerah

Menurut Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 Pasal 1 angka 5, Otonomi Daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan Pasal angka 6 yang dimaksud dengan daerah otonom selanjutnya disebut daerah adalah kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas-batas wilayah yang berwenang mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Salah satu prinsip yang harus dibangun manakala otonomi daerah diberlangsungkan selain transparansi, responsibilitas, *clean government*, dan sebagainya adalah akuntabilitas yang berperspektif pada penyusunan regulasi yang efektif dan berorientasi pada kepentingan publik (tanpa mendistorsi pasar) (Agustino, 2008:2).

3. Desentralisasi

Menurut Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 Pasal 1 angka 7 Desentralisasi adalah penyerahan wewenang pemerintahan oleh Pemerintah kepada daerah otonom untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Di satu sisi, menumbuhkan faktor-faktor kunci dan menciptakan inovasi yang bisa mendorong perbaikan kebijakan dan perbaikan kesejahteraan warga adalah salah satu tantangan dalam desentralisasi. Cheema dan Rondinelli (2007) serta Hickling (2008) menyebutkan beberapa alasan kenapa desentralisasi memberikan hal positif bagi negara-negara berkembang. *Pertama*, desentralisasi memungkinkan representasi yang lebih baik dalam proses pengambilan kebijakan pembangunan. Melalui hal tersebut, alokasi sumber

daya dan pendanaan dapat dilakukan dengan lebih adil. *Kedua*, desentralisasi juga dapat meningkatkan pelibatan masyarakat dalam pengambilan kebijakan dan pada akhirnya hal tersebut akan memperkuat stabilitas politik di tingkat nasional. *Ketiga*, desentralisasi juga dapat mengurangi biaya penyediaan layanan publik yang biasa terjadi dalam sistem perencanaan yang terpusat. Dalam kaitannya dengan kebijakan, secara ringkas, desentralisasi memberikan kemerdekaan bagi daerah untuk melakukan reformasi dan inovasi kebijakan sosial.

Menurut Harold F. Alderfer dalam dikutip Muluk (2009:11) mengungkapkan bahwa terdapat dua prinsip umum untuk membedakan bagaimana pemerintah pusat mengalokasikan kekuasaannya ke bawah.

- a. Pertama dalam bentuk *deconcentration* yang semata-mata menyusun unit administrasi atau *field stations*, baik itu tunggal ataupun ada dalam hierarki, baik itu terpisah maupun tergabung, dengan perintah mengenai apa yang seharusnya mereka kerjakan atau bagaimana mengerjakannya.
- b. Kedua, dalam bentuk *decentralization* dimana unit-unit lokal ditetapkan dengan kekuasaan tertentu atas bidang tugas tertentu. Mereka dapat menjalankan penilaian, inisiatif dan pemerintahannya sendiri.

Pemerintah daerah memiliki hak untuk menyelenggarakan urusan pemerintahannya sendiri sesuai dengan kebutuhan masyarakat setempat, termasuk dalam hal pelayanan. Sehingga unit-unit lokal didaerah dapat menjawab setiap kebutuhan masyarakat, karena unit-unit lokal didaerah adalah aktor yang paling dekat dengan masyarakat.

Tabel 2. Sistematika Distribusi Urusan

URUSAN	<ul style="list-style-type: none"> • Hampir semua urusan • Kategori urusan tertentu • Hanya satu urusan
KEWENANGAN	<ul style="list-style-type: none"> • Kewenangan pembuatan kebijakan • Kewenangan finansial • Kewenangan personalia
TINGKATAN	<ul style="list-style-type: none"> • Wilayah, provinsi, negara bagian • Kabupaten, Kota • Desa
LEMBAGA	<ul style="list-style-type: none"> • Badan Fungsional Khusus • Badan Territori Multi Fungsi
CARA	<ul style="list-style-type: none"> • Berdasarkan Undang-undang (<i>Constitutional Legislation atau Ordinary Legislation</i>) • Delegasi Administrasi (Kebijakan Eksekutif)

Sumber : Muluk (2009: 28)

Smith dalam Muluk (2009:55) mengungkapkan bahwa desentralisasi mencakup beberapa elemen, yakni :

- a. Pertama, desentralisasi memerlukan pembatasan area, yang bisa didasarkan pada tiga hal, yaitu pola spasial kehidupan sosial dan ekonomi, rasa identitas politik, dan efisiensi pelayanan publik yang bisa dilaksanakan.
- b. Kedua, desentralisasi meliputi pula pendelegasian wewenang, baik itu kewenangan politik maupun kewenangan birokratis.

Pada intinya desentralisasi merupakan penyerahan urusan atau transfer kewenangan dari pemerintah pusat kepada daerah agar daerah dapat mengelola, mengurus dan mengatur daerahnya sendiri sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan hal itu mencakup kehidupan sosial ekonomi, pelayanan publik maupun kewenangan politik, sehingga daerah mampu berkembang dengan memanfaatkan potensi yang dimilikinya.

B. Inovasi Kebijakan

1. Pengertian Kebijakan

Setiap sendi kehidupan bernegara tidak akan pernah terlepas dari birokrasi. Birokrasi melalui para birokrat didalamnya menghasilkan berbagai macam produk baik berupa program maupun kebijakan tertentu yang nantinya akan bermuara pada kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Kebijakan yang dihasilkan oleh pemerintah merupakan hasil yang dihimpun berupa kebutuhan masyarakat terhadap pemerintahnya. Beberapa ahli memberikan definisi yang beraneka ragam tentang makna kebijakan. Menurut Anderson dalam Abdul Wahab (2012:8) yang menyatakan bahwa kebijakan itu ialah suatu *“purposive course of action or inaction undertaken by an actor or set of actors in dealing with a problem or matter of concern”* (langkah tindakan yang secara sengaja dilakukan oleh seorang aktor atau sejumlah aktor berkenaan dengan adanya masalah atau persoalan tertentu yang dihadapi).

Selain itu, Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) juga memberikan pengertian mengenai kebijakan yaitu sebagai berikut :

“Kebijakan ialah pedoman untuk bertindak. Pedoman itu bisa saja amat sederhana atau kompleks, bersifat umum atau khusus, luas atau sempit, kabur atau jelas, longgar atau terperinci, bersifat kualitatif atau kuantitatif, publik atau privat. Kebijakan dalam maknanya seperti ini mungkin berupa suatu deklarasi mengenai suatu dasar pedoman bertindak, suatu arah tindakan tertentu, suatu program mengenai aktivitas-aktivitas tertentu, atau suatu rencana” (United Nation dalam Abdul Wahab, 2012:9).

Sejak diterapkannya Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, maka pada saat itu pemerintah daerah mempunyai kewenangan yang besar untuk merencanakan, merumuskan, melaksanakan, serta mengevaluasi kebijakan dan program pembangunan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

2. Jenis-jenis Hasil Kebijakan

Sebuah kebijakan akan memiliki sesuatu tujuan yang ingin dicapai, oleh karena itu akan ada keluaran yang dihasilkan dari adanya kebijakan yang diambil. Dalam memantau hasil kebijakan harus dibedakan menjadi dua jenis akibat: keluaran (*outputs*) dan dampak (*impacts*). Keluaran kebijakan adalah barang, layanan, atau sumberdaya yang diterima oleh kelompok sasaran atau kelompok penerima (*beneficiaries*). Sebaliknya, dampak kebijakan merupakan perubahan nyata pada tingkah laku atau sikap yang dihasilkan oleh keluaran kebijakan tersebut (Dunn, 2003:513). Selanjutnya Dunn menyebutkan bahwa dalam memantau keluaran serta dampak kebijakan harus diingat bahwa kelompok sasaran tidak selalu merupakan kelompok penerima. Kelompok sasaran (*target groups*) adalah individu, masyarakat atau organisasi yang hendak dipengaruhi oleh suatu kebijakan dan program, sedangkan penerima (*beneficiaries*) adalah kelompok yang menerima manfaat atau nilai dari kebijakan tersebut.

3. Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan menurut Daniel Mazmanian dan Paul Sabatier dalam Agustino (2008: 143) mendefinisikan Implementasi Kebijakan sebagai berikut :

“Pelaksanaan keputusan kebijaksanaan dasar, biasanya dalam bentuk undang-undang, namun dapat pula berbentuk perintah-perintah atau keputusan-keputusan eksekutif yang penting atau keputusan badan peradilan. Lazimnya, keputusan tersebut mengidentifikasi masalah yang ingin diatasi, menyebutkan secara tegas tujuan atau sasaran yang ingin dicapai, dan berbagai cara untuk menstrukturkan atau mengatur proses implementasinya”.

Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan merupakan proses pelaksanaan suatu keputusan yang telah diambil oleh individu atau suatu kelompok yang memiliki wewenang membuat suatu kebijakan yang bertujuan mencapai sasaran yang telah ditetapkan sehingga menghasilkan suatu hasil yang diharapkan.

4. Pengertian Inovasi

Beberapa pakar berusaha mendefinisikan makna inovasi, namun secara umum tidak ada kesepakatan mutlak untuk mendefinisikan definisi inovasi. Menurut Rosabeth Moss Kanter yang dikutip Djamaludin (2012:34), inovasi adalah sebuah hasil karya pemikiran baru yang diterapkan dalam kehidupan manusia. Inovasi menurut Schumpeter dipandang sebagai kreasi dan implementasi “kombinasi baru”. Istilah kombinasi baru ini dapat merujuk pada produk, jasa, proses kerja, pasar, kebijakan dan sistem baru. Lebih lanjut West dan Farr dalam Djamaluddin (2012;34) mendefinisikan inovasi sebagai berikut :

“The intentional introduction and application within a role, group or organization of ideas, processes, products or procedurs, new the relevant unit of adoption, designed to significantly benefit the individual, the group, organization or wider society”.

(Pengenalan dan penerapan dengan sengaja gagasan, proses, produk dan prosedur yang baru pada unit yang menerapkannya, yang dirancang untuk memberikan keuntungan bagi individu, kelompok, organisasi dan masyarakat luas).

Para pakar dibidang inovasi Zaltman dan Axtell sebagaimana dikutip Djamaludin (2012:35) beranggapan bahwa perilaku inovatif terdiri atas dua tahapan, yakni tahapan pemunculan gagasan (*initiation*) dan tahapan implementasi gagasan (*implementation*).

Pengertian Inovasi juga tercantum dalam Peraturan Bersama Menteri Negara Riset dan Teknologi Republik Indonesia dan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2012 dan Nomor 36 Tahun 2012 tentang Penguatan Sistem Inovasi Daerah, dimana inovasi adalah kegiatan penelitian, pengembangan, penerapan, pengkajian, perekayasaan, dan pengoperasian yang selanjutnya disebut kelitbangan yang bertujuan mengembangkan penerapan praktis nilai dan konteks ilmu pengetahuan yang baru atau cara baru untuk menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang telah ada ke dalam produk atau proses produksi.

Inovasi di sektor publik di era ini menjadi penting karena adanya peluang kompetisi antar daerah dan antar lembaga publik, dan kemungkinan ancaman kelangsungan hidup organisasi (meskipun faktanya hal ini tidak kuat betul terjadi). Inovasi di sektor publik pernah dan sedang dijalankan oleh beberapa daerah untuk menyelesaikan berbagai persoalan pelayanan dan pembangunan (Muluk, 2008:42). Lebih lanjut Muluk menjelaskan

bahwa inovasi juga merupakan instrument untuk mengembangkan cara-cara baru dalam menggunakan sumber daya dan memenuhi kebutuhan secara lebih efektif. Inovasi juga dapat dimanfaatkan untuk mengembangkan strategi dan tindakan dalam pelayanan publik.

Inovasi juga dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan dampaknya bagi masyarakat terutama untuk mengatasi kebijakan sebelumnya yang kurang menampakkan hasil yang memuaskan. Inovasi diartikan sebagai mengubah suatu hal sehingga menjadi sesuatu yang baru. Pada intinya inovasi bersifat kebaruan atau perubahan menuju hal-hal baru.

Terdapat beberapa pendapat lainnya mengenai inovasi yang muncul dalam pemerintahan. Salah satunya menurut Shamsul Haque (2011), yang menyatakan bahwa terdapat beberapa faktor dalam penentu mode inovasi (*Determinants of Modes of Innovation*): *Selection of Innovation Approach Depends on Major Factors – But the State is the Main Actor. Choice of Approach (e.g. Imposition, Imitation, Transformation, Etc) Depends the Nature of the State – Its Autonomy and Capacity:*

1. *State's Internal Autonomy – From Dominant Social Groups, Classes, Organizations (e.g. Working Class, Trade Unions, Civil Society)*
2. *State's External Autonomy – From Global Economic and Political Powers (e.g. International Agencies, Capitalist States, Trade Blocs)*

3. *Autonomy often Depends on State Capacity (Finance, Technology, Human Resources, Structural Cohesion/Conflict) – Strong State vs. Weak State Argument*

Sedangkan efektifitas dalam inovasi pemerintahan (*Effectiveness of Governance Innovation*) memiliki beberapa poin penting yaitu:

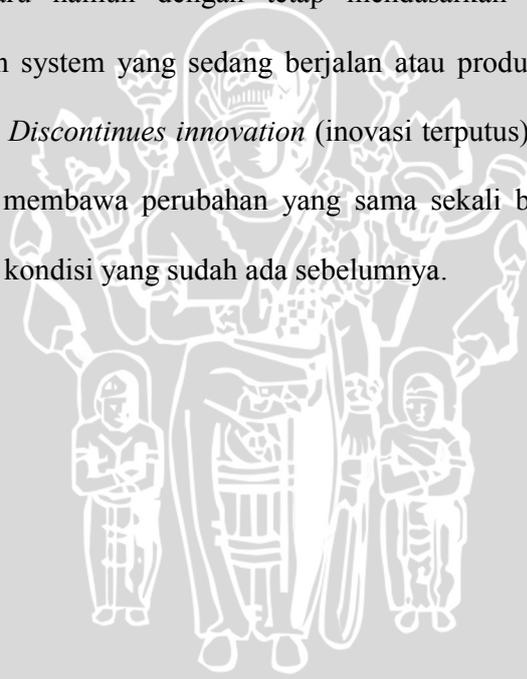
1. *Originality of Innovation: Distinguishing Selected Change Options from Those Already Available*
2. *Compatibility of Innovation: With Contextual Factors (Social, Political, Economic, Cultural Realities)*
3. *Enforceability of Innovation: Implementing Innovations with Adequate Financial & Human Resources*
4. *Acceptability of Innovation: Acceptance of Governance Innovations by Major Groups of Citizens*
5. *Sustainability of Innovation: Continuity of Innovation Outcomes without Disruption or Replacement.*

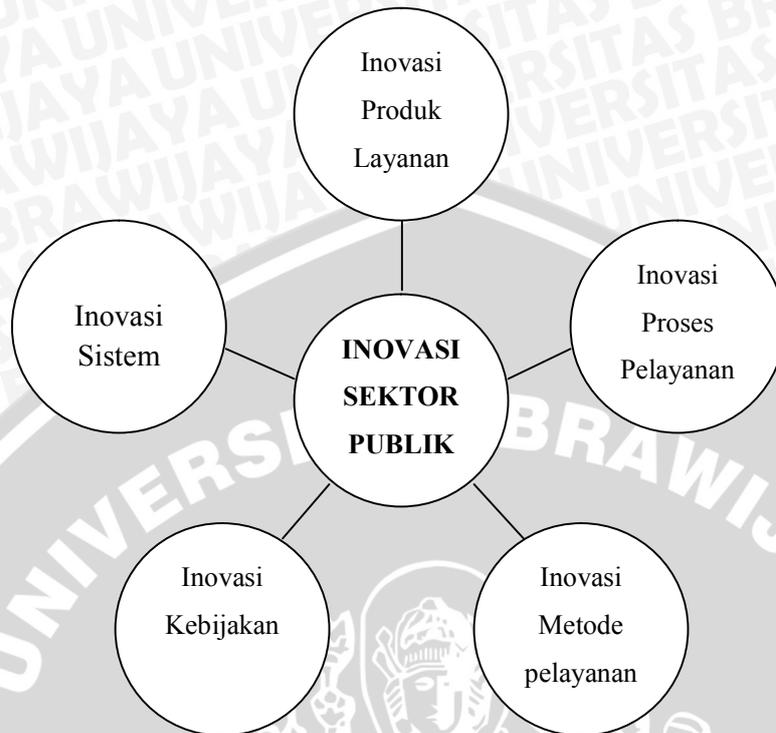
5. Tipologi Inovasi

Konsep mengenai inovasi memberikan banyak proses inovasi yang tidak hanya bersifat kebaruan namun lebih jauh lagi yaitu bersifat kompleks dan melibatkan banyak aspek terutama dalam sektor publik. Perkembangan baru yang mencakup inovasi dalam hal metode pelayanan ternyata juga masih berkembang lagi menjadi inovasi strategi atau kebijakan (Baker dalam Muluk, 2008:45). Inovasi dalam metode pelayanan adalah perubahan baru dalam hal berinteraksi dengan pelanggan atau cara baru dalam

memberikan pelayanan. Inovasi dalam strategi atau kebijakan mengacu pada visi, misi, tujuan dan strategi baru beserta alasannya yang berangkat dari realitas yang ada.

Beberapa pemikiran juga dikembangkan oleh ahli mengenai konsep inovasi. Dalam konsep yang berbeda, inovasi juga dapat dibedakan dalam dua kategori yakni *Sustaining innovation* dan *Discontinues (disruptive) innovation* (Christensen & Laergreid dalam Muluk, 2008:48). *Sustaining innovation* (inovasi terusan) merupakan proses inovasi yang membawa perubahan baru namun dengan tetap mendasarkan diri pada kondisi pelayanan dan system yang sedang berjalan atau produk yang sudah ada. Sementara itu *Discontinues innovation* (inovasi terputus) merupakan proses inovasi yang membawa perubahan yang sama sekali baru dan tidak lagi berdasar pada kondisi yang sudah ada sebelumnya.





Gambar. 1. Tipologi Inovasi Sektor Publik

Sumber : Muluk (2008:45)

Dibutuhkan beberapa faktor kritis untuk menjamin keberhasilan inovasi disektor publik. Menurut (Khairul Muluk, 2008:49) beberapa faktor kritis tersebut antara lain:

- a. Kepemimpinan yang mendukung inovasi
Proses inovasi membutuhkan pemimpin yang mampu melakukan perubahan, mampu menyadarkan banyak pihak akan arti penting inovasi, dan mampu menggerakkan serta memberi teladan yang mendukung proses inovasi.
- b. Pegawai yang terdidik dan terlatih
Sangatlah mustahil jika bermaksud menyuntikkan semangat inovasi disektor publik apalagi mengembangkannya dengan tanpa melalui pengembangan pengetahuan dan keahlian pegawai. Selain itu adalah mustahil pula jika pegawai tidak diberi akses untuk memasuki sumber pengetahuan dan jaringan kerja yang memungkinkannya untuk menanggung manfaat dari kondisi terkini dalam bidang keahliannya. Keberhasilan implementasi dari sistem pemerintahan yang inovatif tak

lepas dari kondisi pegawai yang memiliki pengetahuan dan keahlian yang memungkinkannya untuk berinovasi.

c. Budaya organisasi

Budaya dapat memiliki pengaruh yang bermakna pada sikap dan perilaku pegawai, terutama karena budaya melakukan sejumlah fungsi dalam suatu organisasi. Berbagai fungsi yang dimainkan budaya adalah bahwa ia mempunyai suatu peran untuk menetapkan tapal batas, artinya budaya menciptakan perbedaan yang jelas antara suatu organisasi dengan organisasi lainnya. Budaya juga membawa suatu rasa identitas bagi anggota-anggota organisasi. Selain itu, budaya mempermudah timbulnya komitmen pada sesuatu yang lebih luas daripada kepentingan perorangan.

d. Pengembangan tim dan kemitraan

Pengembangan inovasi membutuhkan kerja tim karena sistem inovasi pada dasarnya bukanlah pekerjaan individual. Keberadaan tim dibutuhkan untuk menyelesaikan berbagai hal yang tidak dapat diselesaikan secara perorangan. Namun demikian, pembentukan tim tak sekedar dari diterbitkannya SK pembentukan tim karena pada umumnya ada tim yang selaras (*aligned*) dan ada tim yang tidak selaras. Pembelajaran tim dibutuhkan untuk membangun tim yang selaras, yakni sebuah tim yang sinergis yang memadukan seluruh potensi anggota tim pada tujuan yang sama dengan komitmen yang sama. Keberadaan tim kerja inovasi dibutuhkan untuk memperkuat program pengembangan inovasi sektor publik karena pada awalnya program inovasi tak dapat berjalan dengan sendirinya dan tak pula dapat dijalankan sendirian.

e. Pengembangan pada kinerja yang terukur

Pengembangan kinerja inovasi dimulai dengan menyusun indikator kinerja yang memudahkan penilaian kinerja inovasi.

Jadi dapat dimpulakn bahwa suatu inovasi berupa ide atau gagasan tertentu yang muncul pada sektor publik tidak akan dapat berjalan maksimal apabila tidak didukung oleh berbagai faktor diatas, baik dari segi internal organisasi maupun faktor eksternal. Semua aktor yang terlibat harus bekerja sama untuk mencapai tujuan dari inovasi yang telah diciptakan.

6. Inovasi Kebijakan

Secara umum, inovasi kebijakan berbeda dengan perbaikan kebijakan (USAID, 2006). Perbaikan kebijakan (*policy improvement*) lebih merujuk

pada penerapan praktik-praktik kebijakan yang telah dikenal secara luas untuk mendorong perbaikan bertahap (*incremental*) dalam kualitas pelayanan, jangkauan pelayanan dan keterlibatan penerima manfaat dalam proses perumusan kebijakan. Sementara, inovasi kebijakan mengacu pada implementasi terobosan kebijakan (*policy leap*) dalam konteks introduksi teknologi baru, perombakan kelembagaan maupun praktik-praktik kebijakan yang sebelumnya tidak dikenal atau diterima secara luas (USAID, 2006).

Inovasi dan perluasan kebijakan sosial merupakan proses yang penting dalam desentralisasi. Inovasi bisa meningkatkan efisiensi curahan sumberdaya bagi pelaksanaan kebijakan (*efficiency role*), memperluas opsi kebijakan (*optioning role*), dan mempercepat berlangsungnya dampak kebijakan (*acceleration role*). Menurut Tjahjanulin (2010:77), “Inovasi kebijakan dalam *governance* dianggap penting bagi adaptasi dan penyesuaian lingkungan yang berubah cepat dalam dunia yang sedang mengalami globalisasi. Ini jelas penting bagi pembentukan dan peningkatan kapasitas pemerintahan...”.

Dalam sektor publik, inovasi dan kebijakan merupakan dua istilah yang saling melengkapi satu sama lain. Inovasi hadir sebagai sebuah produk yang baru dan sifatnya yang menggantikan cara yang lama. Demikian pula sifat dari kebijakan yang hadir untuk mengganti kebijakan yang lama. Ini artinya bahwa setiap kebijakan, secara isi (konten) pada prinsipnya harus memuat inovasi baru. Kebijakan yang tidak memuat sesuatu yang baru atau menggantikan yang lama hanya akan menjadi kebijakan yang tidak

fungsional. Dalam pembauran frasa inovasi dengan kebijakan, dikenal tiga jenis interaksi inovasi dengan kebijakan, yaitu:

1. *Policy Innovation: new policy direction and initiatives* (Inovasi Kebijakan)

Inovasi kebijakan yang dimaksud adalah adanya inisiatif dan arah kebijakan baru. Ini berarti bahwa setiap kebijakan (publik) yang dikeluarkan pada prinsipnya harus memuat sesuatu yang baru. Secara khusus inovasi kebijakan menurut Walker (Tyran & Sausgruber, 2003: 4 dalam Yogi Suwarno, 2008), "*policy innovation is a policy which is new to the states adopting it, no matter how old the program may be or how many other states may have adopted it*". Jadi yang dimaksud dengan inovasi kebijakan menurut Walker adalah sebuah kebijakan yang baru bagi negara yang mengadopsinya, tanpa melihat seberapa usang programnya atau seberapa banyak negara lain yang telah mengadopsi sebelumnya.

2. *Innovations in the policy making process* (inovasi dalam proses pembuatan kebijakan)

Pada peranan ini, maka fokusnya adalah pada inovasi yang mempengaruhi proses pembuatan atau perumusan kebijakan. Sebagai contoh adalah, proses perumusan kebijakan selama ini belum memfasilitasi peran serta warga masyarakat atau *stakeholder* terkait.

Padahal UU SPPN mensyaratkan adanya partisipasi warga. Oleh karena

itu inovasi yang muncul adalah bagaimana mengintegrasikan mekanisme partisipasi warga dalam proses perumusan kebijakan.

3. *Policy to foster innovation and its diffusion*

Kebijakan yang dimaksud adalah kebijakan yang khusus diciptakan untuk mendorong dan mengembangkan, dan menyebarkan inovasi diberbagai sektor. Berkenaan dengan itu Berry & Berry menjelaskan bahwa penyebaran inovasi kebijakan terjadi dengan merujuk pada dua determinan penting, yaitu *internal determinant* dan *regional diffusion*. Yang dimaksud dengan *internal determinant* atau penentu internal adalah karakteristik sosial, ekonomi, dan politik sebuah negara menentukan keinovativan sebuah negara. sedangkan *regional diffusion* atau difusi regional adalah kemungkinan sebuah negara mengadopsi kebijakan tertentu lebih tinggi jika negara-negara tetangganya telah mengadopsi kebijakan tersebut.

Dengan demikian, inovasi kebijakan dapat terjadi karena salah satu dari dua faktor tersebut, atau mungkin juga terjadi karena dua faktor tersebut. Namun demikian pada banyak kasus, inovasi kebijakan didorong oleh kedua faktor internal dan eksternal tersebut diatas. Dapat disimpulkan bahwa inovasi kebijakan merupakan suatu proses pembaruan atau menemukan suatu cara-cara baru dalam memperbaiki suatu kebijakan yang telah ada dan dilakukan oleh pihak yang memiliki wewenang untuk membuat suatu kebijakan. Dengan asumsi bahwa inovasi dipahami sebagai suatu proses yang diakhiri dengan dihasilkannya produk, pelayanan,

metode, teknologi pemrosesan baru, atau kreasi lainnya yang telah digunakan dan menciptakan nilai di masyarakat (Komite Inovasi Nasional, 2012). Inovasi kebijakan dikembangkan dengan tujuan menyediakan kebijakan yang responsif dan tanggap terhadap perubahan yang cepat terutama yang berkaitan dengan kebutuhan masyarakat. Melihat perkembangan masyarakat yang semakin kompleks maka pemerintah juga sudah harus berupaya menciptakan suatu tata kelola pemerintahan yang baik melalui pembaruan dalam sektor publik untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*).

7. Sistem Inovasi Daerah (SIDa)

Menurut Peraturan Bersama Menteri Riset dan Teknologi Nomor 03 Tahun 2012 dan Menteri Dalam Negeri Nomor 36 Tahun 2012 tentang Penguatan Sistem Inovasi Daerah (SIDa), yang dimaksud dengan Sistem Inovasi Daerah adalah keseluruhan proses dalam satu sistem untuk menumbuhkembangkan inovasi yang dilakukan antar institusi pemerintah, pemerintah daerah, lembaga kelitbangan, lembaga pendidikan, lembaga penunjang inovasi, dunia usaha, dan masyarakat di daerah. Tujuan peraturan bersama ini yaitu peningkatan kapasitas pemerintahan daerah, daya saing daerah, dan pelaksanaan *Masterplan* Percepatan dan Perluasan Pembangunan Ekonomi Indonesia 2011-2025 serta sinergi sumber daya bagi pembangunan daerah berbasis Sistem Inovasi Daerah bagi tercapainya daya saing daerah dan kesejahteraan masyarakat. Secara umum tujuan pengembangan Sistem Inovasi Daerah (SIDa) adalah sebagai berikut:

1. Visi pembangunan ekonomi lokal berbasis IPTEKMAS.
2. Mendayagunakan segenap potensi pembangunannya secara efisien guna menghasilkan pertumbuhan ekonomi berkualitas secara berkelanjutan.
3. Mengembangkan daya saing ekonomi daerah melalui inovasi
4. Proteksi terhadap sektor-sektor ekonomi lokal yang daya saingnya masih rendah dengan membentuk jejaring.
5. Memelihara daya dukung dan kualitas lingkungan.
6. Menciptakan iklim investasi yang kondusif untuk menarik investor. Salah satunya dengan meninggalkan budaya birokrasi berlebihan dengan meningkatkan profesionalisme kerja.
7. Menciptakan perlindungan dan kepastian hukum bagi investor.
8. Menciptakan kebijakan berdasarkan asas keberlanjutan yang berwawasan lingkungan.

Konsep penguatan Sistem Inovasi Daerah (SIDa) meliputi beberapa tindakan penting antara lain:

- i. Penataan pilar-pilar SIDa

Langkah yang seharusnya dilakukan adalah reformasi kebijakan inovasi dengan menghapus segala regulasi yang menghambat atau yang berbelit-belit. Kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah juga harus mendukung adanya inovasi daerah.

Selain itu perlu memperhatikan “program payung” yang menjadi alat pengarah fokus dan keterkaitan antara pelaku dan sumber pendanaan.

Selain itu juga dibutuhkan pengembangan infrastruktur dasar, pembiayaan inovasi daerah, serta peningkatan sosial budaya dan potensi daerah lainnya.

ii. Pengembangan fokus prioritas

Sebuah proses komprehensif dengan analisis mendalam dan meninjau peraturan perundangan yang berlaku.

iii. Implementasi kerangka kerja inovasi

Kegiatan ini dilakukan dalam penguatan klaster industri spesifik sesuai fokus prioritas yang telah ditetapkan.

C. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Lebih lanjut pengertian pelayanan publik juga tercantum dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, bahwa segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 5 menyebutkan bahwa Ruang lingkup pelayanan publik menurut Undang-Undang Pelayanan Publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Dalam ruang lingkup tsb, termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

2. Paradigma Pelayanan Publik

Pergeseran paradigma pelayanan publik merupakan salah satu pembahasan mendasar yang harus dipahami oleh pelayan publik. Beberapa ahli bahkan menjelaskan berbagai perubahan yang terjadi dalam konsep pelayanan publik, antara lain:

a. *Old Public Administration (OPA)*

Evolusi perkembangan paradigma dalam Ilmu Administrasi Publik, awal perkembangannya dimulai dengan apa yang disebut sebagai paradigma *Old Public Administration (OPA)*, yang dalam praktiknya, birokrasi pemerintah diwarnai oleh pemikiran dan penerapan birokrasi Weber yang bermuara pada praktik birokrasi pemerintah yang tertutup dan keterlibatan masyarakat sangat rendah. Hal itu dikarenakan bahwa dalam masa itu, efisiensi dijadikan sebagai ukuran kerja dan bukannya *responsiveness*, model administrasi yang bersifat *top down* dan hirarkis,

bureaucratic rational choice sebagai dasar dalam pengambilan keputusan dan *bureaucratic action* yang menimbulkan *red tape*. Dalam praktik administrasi model ini, sering memunculkan ketidakadilan, para pemangku jabatan lebih mementingkan dirinya sendiri atau kelompoknya, hal ini juga diakui oleh Buchanan yang berpendapat bahwa perilaku politik, birokrat dan pegawai negeri sipil mengeksploitasi keuntungan mereka sendiri dan pemerintah melampaui batas-batas yang sah (Buchanan dalam Engelen, 2007).

b. *New Public Manangement (NPM)*

Kata administrasi dirasakan kurang agresif, maka digunakan kata manajemen (bisnis/privat) guna mentransformasi prinsip-prinsip bisnis atau wirausaha kedalam sektor publik. Kemudian paradigma ini lebih dikenal dengan *New Public Management (NPM)* yang melihat bahwa paradigma *Old Public Administration (OPA)* kurang efektif dalam memecahkan masalah dan dalam memberi pelayanan publik, termasuk membangun warga masyarakat. Konsep dan strategi pemangkasan birokrasi (*banishing bureaucracy*) sebagai opsionalisasi dari *reinventing Government*. Osborne dan Plastrik (1997) mengemukakan makna mewirausahakan/*reinventing*, sebagai transformasi fundamental terhadap sistem dan organisasi sektor publik untuk menciptakan peningkatan secara menakjubkan dalam hal efektivitas, efisiensi, adaptabilitas dan kapasitasnya untuk berinovasi. Transformasi tersebut intinya bagaimana membangun sektor publik yang bersifat "*self renewing system*" dengan

pendekatan prinsip-prinsip bisnis (wirausaha). Pada paradigma ini, masyarakat dipandang sebagai pelanggan atau *customer* bukan sebagai sesuatu yang harus dilayani. Orientasinya jelas yaitu untuk mendapatkan keuntungan maksimal dalam pengelolaan organisasi. Pelajaran penting dari NPM adalah bahwa pembangunan birokrasi harus memperhatikan mekanisme pasar, mendorong kompetisi dan kontrak untuk mencapai hasil, lebih responsif terhadap kebutuhan pelanggan, lebih bersifat mengarahkan (*steering*) daripada menjalankan sendiri (*rowing*), deregulasi, memberdayakan para pelaksana agar lebih kreatif dan menekankan budaya organisasi yang lebih yang lebih fleksibel, inovatif, berjiwa wirausaha dan pencapaian hasil ketimbang budaya taat asas, orientasi pada proses dan *input* (Rosenbloom & Kravchuck, 2005).

c. *New Public Service (NPS)*

Paradigma ini lahir dari kritik dua paradigma sebelumnya yang menghendaki adanya pergeseran peran pemerintah pada konteks *Government* menjadi *Governance*. Definisi *Governance* sebagai keterlibatan dari otoritas publik. Kata pemerintahan acap kali digunakan merujuk pada struktur dan institusi pemerintahan. Adapun *Governance* cenderung diartikan menjadi bagaimana otoritas dilibatkan, bagaimana warga negara diberi suara, serta bagaimana kebijakan dibuat berdasarkan pada isu-isu yang menjadi konsentrasi dari publik.

Jika pada paradigma *Old Public Administration (OPA)* mengedepankan sisi politik, paradigma *New Public Management (NPM)*

mengedepankan sisi ekonomi maka paradigma *New Public Service (NPS)* mengedepankan pada sisi demokrasi. Masyarakat tidak dilihat sebagai sesuatu yang harus dikuasai secara politis, atau dilihat sebagai konsumen yang harus dilayani berdasar kemampuan ekonominya. Namun masyarakat dilihat sebagai *citizenship*, yaitu sebagai masyarakat yang harus dilayani tanpa harus dibedakan. Dasar teori NPS adalah tentang *citizenship*, komunitas, *civil society*, dan organisasi yang berkemanusiaan.

d. *Sound Governance*

Saat ini, konsep *sound governance* telah mengalahkan telah mengalahkan konsep *governance* lain. Konsep *sound governance* digunakan di sini untuk menggambarkan sistem pemerintahan yang bukan hanya jelas secara demokratik, dan tanpa cacat secara ekonomi/finansial, politik, demokratik, konstitusional, organisasi, administratif, manajerial, dan etika, tapi juga jelas secara internasional/global dalam interaksinya dengan negara-bangsa lain dan dengan bagian pemerintahannya dalam cara yang independen dan mandiri. *Sound governance* merefleksikan fungsi *governing* dan administratif dengan kinerja organisasi dan manajerial yang jelas yang bukan hanya kompeten dalam perawatan, tapi juga antisipatif, responsif, akuntabel dan transparan, dan korektif dan berorientasi strategis dan jangka panjang meski operasinya dalam jangka pendek.

Sound governance memiliki banyak dimensi. Ini meliputi (1) proses, (2) struktur, (3) kognisi dan nilai, (4) konstitusi, (5) organisasi dan institusi, (6) manajemen dan kinerja, (7) kebijakan, (8) sektor, (9) kekuatan internasional atau globalisasi, dan (10) etika, akuntabilitas dan transparansi. Inovasi adalah kunci bagi *sound governance*, dan inovasi dalam kebijakan dan administrasi adalah hal sentral bagi *sound governance*. Tanpa inovasi kebijakan dan administratif, *governance* masuk ke kondisi yang busuk dan tidak efektif, kehilangan kapasitas pemerintahannya, dan menjadi target kritikisme dan kegagalan. Inovasi dalam teknologi, pengembangan sumberdaya, sistem komunikasi, organisasi dan manajemen, pelatihan dan pengembangan, penelitian dan sebagai induk dari area lain yang penting bagi kejelasan *governance* dan administrasi.

Inovasi kebijakan dalam *governance* dianggap penting bagi adaptasi dan penyesuaian lingkungan yang berubah cepat dalam dunia yang sedang mengalami globalisasi. Ini jelas penting bagi pembentukan dan peningkatan kapasitas pemerintahan dan bagi *sound governance*. Tanpa sistem administratif atau manajerial yang inovatif dan adaptif, kebijakan inovasi bisa gagal, kebijakan inovatif tidak akan berarti apa-apa tanpa adanya organisasi dan kapasitas untuk mengimplementasikannya., dan tanpa implementasi atau administrasi yang jelas, tidak ada *sound governance*. Karena itu, inovasi kebijakan dan administrasi adalah kunci dari *sound governance*.

3. Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Sebagaimana yang tercantum dalam Kemenpan Nomor 63 Tahun 2003 setiap pelayanan publik perlu memperhatikan prinsip, pola dan berbagai macam ketentuan yang nantinya berhubungan dengan pemberian layanan publik terhadap masyarakat sehingga pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dapat sesuai dengan kebutuhan masyarakat sebagai obyek yang dilayani. Prinsip-prinsip pelayanan publik tersebut antara lain sebagai berikut :

a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan

b. Kejelasan

- 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
- 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
- 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

a. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

b. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.

c. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

d. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

e. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

f. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

g. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

h. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

4. Kualitas Pelayanan Publik

Kinerja Pemerintah diukur berdasarkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan, karena pelayanan merupakan salah satu kewajiban dasar yang wajib diberikan oleh pemerintah terhadap masyarakat. Pelayanan yang prima di lihat berdasarkan tingkat kualitas atau mutu dari pelayanan itu sendiri, apakah sudah sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. L.P Sinambela, *et all* (2006: 13) mengemukakan bahwa secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

- a. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
- b. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
- d. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat;
- e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain;
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Lebih lanjut, L.P. Sinambela, *et all* (2006: 15) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. Aparat pelayanan hendaknya memahami variabel-variabel pelayanan prima seperti

yang terdapat dalam agenda perilaku pelayanan prima sektor publik.

Variabel yang dimaksud adalah :

- a. Pemerintahan yang bertugas melayani;
- b. Masyarakat yang dilayani pemerintah'
- c. Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan publik;
- d. Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih;
- e. *Resources* yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan;
- f. Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar dan asas pelayanan masyarakat;
- g. Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat;
- h. Perilaku pejabat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat, apakah masing-masing telah menjalankan fungsi mereka.

Dari berbagai penjelasan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa suatu pelayanan harus memiliki standar yang telah ditetapkan sejak awal sebagai komitmen pemberi pelayanan dalam memberikan pelayanan yang terbaik terhadap masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan tepat sasaran dan sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dengan begitu masyarakat dapat merasakan secara langsung fungsi dan keberadaan birokrasi sebagai pelayanan publik terutama dalam penelitian ini birokrasi perijinan yang sering bersinggungan dengan masyarakat.

5. Standar Pelayanan Minimal

Standar Pelayanan Minimal (SPM) tercantum dalam Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 14 Tahun 2011 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Penanaman Modal Provinsi dan Kabupaten/Kota sebagai bagian dari peraturan pendukung Undang-Undang Nomor 25 tahun 2007 tentang Penanaman Modal, Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan

Standar Pelayanan Minimal, serta Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2009 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal. Dalam peraturan tersebut yang dimaksud dengan Standar Pelayanan Minimal yang selanjutnya disingkat SPM adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga negara secara minimal. Pelayanan dasar yang dimaksud disini yaitu jenis pelayanan publik yang mendasar dan mutlak untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam kehidupan sosial, ekonomi dan pemerintahan.

Indikator SPM adalah tolok ukur kuantitatif dan kualitatif yang digunakan untuk menggambarkan besaran sasaran yang hendak dipenuhi dalam pencapaian suatu SPM tertentu, berupa masukan, proses, hasil, dan/atau manfaat pelayanan. Dalam Pasal 2 ayat 3 disebutkan bahwa Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota menyelenggarakan Pelayanan Dasar Bidang Penanaman Modal sesuai dengan SPM yang terdiri dari jenis pelayanan, indikator kinerja dan target. Sedangkan pada Pasal 4 ayat 1 SPM Bidang Penanaman Modal yang diterapkan merupakan acuan dalam perencanaan program pencapaian target masing-masing Provinsi dan Kabupaten/Kota.

D. Perijinan

1. Pengertian Perijinan

Adapun pengertian perijinan adalah salah satu bentuk pelaksanaan fungsi pengaturan dan bersifat pengendalian yang dimiliki oleh Pemerintah terhadap kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat. Perijinan dapat berbentuk pendaftaran, rekomendasi, sertifikasi, penentuan kuota dan ijin untuk melakukan sesuatu usaha yang biasanya harus dimiliki atau diperoleh suatu organisasi perusahaan atau seseorang sebelum yang bersangkutan dapat melakukan suatu kegiatan atau tindakan (Sutedi, 2010:168). Dengan memberi ijin, penguasa memperkenankan orang yang memohonnya untuk melakukan tindakan-tindakan tertentu yang sebenarnya dilarang demi memperhatikan kepentingan umum yang mengharuskan adanya pengawasan.

Menurut Sjachran Basah yang dikutip Sutedi (2010:170), ijin adalah perbuatan hukum administrasi negara bersegi satu yang mengaplikasikan peraturan dalam hal konkret berdasarkan persyaratan dan prosedur sebagaimana diterapkan oleh ketentuan peraturan perundang-undangan. Selanjutnya Bagir Manan dalam Sutedi (2010:170) juga menyebutkan bahwa ijin dalam arti luas berarti suatu persetujuan dari penguasa berdasarkan peraturan perundang-undangan yang memperbolehkan melakukan tindakan atau perbuatan tertentu yang secara umum dilarang.

Secara yuridis pengertian ijin dan perijinan tertuang dalam Pasal 1 angka 8 dan 9 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006

tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Dalam Pasal 1 angka 8 ditegaskan bahwa ijin adalah dokumen yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah berdasarkan peraturan daerah atau peraturan lainnya yang merupakan bukti legalitas, menyatakan sah atau diperbolehkannya seseorang atau badan untuk melakukan usaha atau kegiatan tertentu. Kemudian Pasal 1 angka 9 menegaskan bahwa perijinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu, baik dalam bentuk ijin maupun tanda daftar usaha. Definisi ijin dan perijinan juga didefinisikan sama dalam Pasal 1 angka 8 dan angka 9 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perijinan Terpadu di Daerah.

2. Fungsi Perijinan

Setiap kebijakan yang dibuat oleh Pemerintah pasti memiliki kegunaan tertentu yang ditujukan untuk siapapun yang berkepentingan dengan kebijakan tersebut. Dalam hal perijinan pemerintah juga telah menetapkan fungsi dan tujuan tertentu terkait masalah perijinan yang bertujuan untuk memberikan arahan tentang adanya sistem perijinan itu sendiri. Sutedi (2010: 193) menyebutkan bahwa ketentuan tentang perijinan mempunyai fungsi yaitu sebagai fungsi penertib dan pengatur. Sebagai fungsi penertib, dimaksudkan agar ijin atau setiap ijin atau tempat-tempat usaha, bangunan dan bentuk kegiatan masyarakat lainnya yang tidak bertentangan satu sama lain, sehingga ketertiban dalam setiap segi kehidupan masyarakat dapat terwujud. Sebagai fungsi mengatur

dimaksudkan agar perijinan yang ada dapat dilaksanakan sesuai dengan peruntukannya, sehingga terdapat penyalahgunaan ijin yang telah diberikan, dengan kata lain, fungsi pengaturan ini dapat disebut juga sebagai fungsi yang dimiliki oleh pemerintah.

Selanjutnya Sutedi menjelaskan, perijinan pada dasarnya memiliki fungsi lain yang justru sangat mendasar yakni menjadi instrumen pembangunan. Dalam fungsi tersebut, perijinan akan berperan sebagai suatu bentuk rekayasa kebijakan yang berperan dalam setiap siklus pembangunan yakni sejak perencanaan hingga ke pengawasan dan evaluasi. Dalam proses perencanaan, perijinan akan menjadi salah satu variabel kebijakan yang dapat memaksa pelaku usaha untuk bekerja sesuai dengan target yang ingin dicapai dalam pembangunan nasional/daerah. Dengan demikian, pemberian ijin tidak lepas dari kepentingan pembangunan secara luas dengan berbagai persyaratan sebagai indikator tujuannya.

E. Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Upaya pemerintah meningkatkan investasi di daerah terus dilakukan salah satunya dengan mempermudah proses pengurusan ijin menjadi lebih cepat dan lebih sederhana. Layanan terpadu merupakan bagian dari mekanisme pemberian layanan dalam bentuk perijinan maupun non perijinan di satu tempat. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), yaitu pola pelayanan terpadu yang diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan

yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu (Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003).

Sebagaimana yang dimaksud dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, penyederhanaan penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 mencakup :

- a. pelayanan atas permohonan perijinan dan non perijinan dilakukan oleh PPTSP;
- b. percepatan waktu proses penyelesaian pelayanan tidak melebihi standar waktu yang telah ditetapkan dalam peraturan daerah;
- c. kepastian biaya pelayanan tidak melebihi dari ketentuan yang telah ditetapkan dalam peraturan daerah;
- d. kejelasan prosedur pelayanan dapat ditelusuri dan diketahui setiap tahapan proses pemberian perijinan dan non perijinan sesuai dengan urutan prosedurnya;
- e. mengurangi berkas kelengkapan permohonan perijinan yang sama untuk dua atau Lebih permohonan perijinan;
- f. pembebasan biaya perijinan bagi Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) yang ingin memulai usaha baru sesuai dengan peraturan yang berlaku; dan
- g. pemberian hak kepada masyarakat untuk memperoleh informasi dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pelayanan.

Diterbitkannya Permendagri No. 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 perijinan dan non perijinan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai ketahap terbitnya dokumen dilakukan pada satu tempat. Tujuan pokok yang ingin diperoleh guna memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh layanan publik secara transparan baik

dari sisi waktu, biaya, persyaratan maupun prosedur yang harus ditempuh (Mochammad Jasin, *et all*, 2007:4-5).

Pasal 1 angka 11 Permendagri Nomor 24 Tahun 2006 menjelaskan bahwa Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah kegiatan penyelenggaraan perijinan dan non perijinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Sedangkan Pasal 11 angka 12 Permendagri Nomor 24 Tahun 2006 menjelaskan tentang perijinan paralel adalah penyelenggaraan perijinan yang diberikan kepada pelaku usaha yang dilakukan sekaligus mencakup lebih dari satu jenis ijin, yang diproses secara terpadu dan bersamaan.

Terdapat beberapa indikator yang menjadi ukuran penilaian keberhasilan PTSP antara lain pelayanan publik yang diberikan, kinerja layanan pemerintahan, kinerja lembaga pelayanan publik, sistem manajemen keuangan daerah, pengadaan barang dan jasa, manajemen SDM dan pembinaan aparatur daerah, serta kesadaran dan partisipasi masyarakat.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Sebagai sebuah aktifitas ilmiah, penelitian harus dilakukan dengan menggunakan teknik atau metode tertentu, yang akan menjadi acuan dalam melakukan seluruh proses penelitian. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif. Metode penelitian kualitatif dinamakan sebagai metode baru, karena popularitasnya belum lama, dinamakan metode postpositivistik karena berlandaskan pada filsafat postpositivisme. Metode ini disebut juga sebagai metode artistik, karena proses penelitian lebih bersifat seni (kurang terpola), dan disebut sebagai metode interpretive karena data hasil penelitian lebih berkenaan dengan interpretasi terhadap data yang ditemukan dilapangan (Sugiyono, 2011:7-8). Dengan demikian, penelitian ini berupaya untuk mendeskripsikan, menganalisis dan menginterpretasikan inovasi kebijakan yang dibuat oleh pemerintah dalam upaya penyederhanaan pelayanan perijinan Kabupaten Probolinggo kemudian disajikan dalam bentuk tulisan secara sistematis.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dijabarkan maka fokus pada penelitian ini adalah :

1. Pelaksanaan kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo.
 - a. Inovasi Kebijakan di Kantor Perijinan dan Penanaman Modal Kabupaten Probolinggo
 - b. Sosialisasi implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).
 - c. Aktor-aktor yang terlibat dalam implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).
 - d. Kesiapan aparatur daerah dalam penerapan kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).
 - e. Respon masyarakat pemohon ijin di Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo terhadap kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)
2. Faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) guna memperbaiki kualitas pelayanan perijinan di Kabupaten Probolinggo.
 - a. Peraturan yang mendukung penerapan kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Kantor Penanaman Modal dan Perijinan (KPMP) Kabupaten Probolinggo
 - b. Permasalahan yang menjadi kendala dalam penerapan kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian adalah lokasi dimana peneliti akan melakukan penelitian untuk mengungkap keadaan sebenarnya dari objek penelitian dan memperoleh data atau informasi yang diperlukan berkaitan dengan permasalahan dalam penelitian. Lokasi dari penelitian ini adalah Kabupaten Probolinggo. Pemilihan Kabupaten Probolinggo sebagai lokasi penelitian yaitu karena Kabupaten Probolinggo merupakan salah satu Kabupaten yang telah menerapkan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Jawa Timur dan telah berjalan selama 5 tahun. Pemilihan lokasi penelitian yaitu melihat Kabupaten Probolinggo sebagai daerah yang terletak di jalur segitiga emas di kawasan pantura sebelah timur, Kabupaten Probolinggo memiliki potensi yang menarik untuk dikembangkan, mulai dari sektor pertanian, perkebunan, peternakan, perikanan, pariwisata, industri sampai pada sektor transportasi.

Selain lokasi penelitian terdapat situs penelitian, dimana situs penelitian merupakan tempat yang didalamnya peneliti dapat mengamati keadaan sebenarnya dari objek penelitian, sehingga peneliti mendapatkan data dan informasi yang valid dan relevan guna menjawab permasalahan sesuai dengan fokus penelitian yang akan diteliti. Dengan demikian situs dalam penelitian ini adalah Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo, hal ini dikarenakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan kebijakan nasional yang dilimpahkan kepada daerah untuk mengurus masalah perijinan. yang memiliki tugas pokok melaksanakan urusan pemerintahan daerah dibidang penanaman modal dan perijinan.

D. Jenis dan Sumber Data

Data adalah segala keterangan (informasi) mengenai semua hal yang berkaitan dengan tujuan penelitian. Dengan demikian, tidak semua informasi atau keterangan merupakan data penelitian. Data hanyalah sebagian saja dari informasi, yakni hanya hal-hal yang berkaitan dengan penelitian. Sering pula orang mempertanyakan perbedaan antara data dan fakta. Mengenai hal itu, terjadi berbagai penafsiran. Fakta sering dianggap sebagai kenyataan yang ada (realita) dalam alam semesta ini. Ada kalanya juga fakta dianggap sebagai data yang membuktikan hipotesis penelitian. Jadi, fakta sama dengan bukti. Sering juga fakta dianggap sebagai pendeskripsian (penggambaran) atau suatu abstraksi suatu keadaan gejala yang konkret berdasarkan data tertentu (Idrus, 2009).

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari obyek penelitian atau dari narasumber yang berhubungan dengan permasalahan yang ada. Adapun yang menjadi narasumber dalam penelitian ini adalah :

- a. Kepala Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo (Bapak H. Saleh, SH, MM)
- b. Kepala Seksi Pelayanan dan Pemrosesan Perijinan (Bapak Triyono, S.Sos)
- c. Kepala Seksi Pendataan dan Pelaporan (Bapak Ali Kosim, S.Sos, MM)
- d. Masyarakat pengguna Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang mendukung data primer, data primer dapat berupa dokumen, arsip-arsip resmi atau laporan, maupun data yang diakses dari internet dan sumber data pendukung lainnya. Data sekunder ini merupakan data pendukung yang terkait dengan isi serta pembahasan yang diperlukan dalam proses penelitian ini. Data-data yang berupa dokumen resmi, laporan maupun arsip yang berhubungan dengan penelitian ini antara lain diperoleh dari :

- a. Dokumen dan laporan formal maupun nonformal yang dimiliki narasumber yaitu Kantor Penanaman Modal dan Perijinan (KPMP) Kabupaten Probolinggo.
- b. Arsip-arsip yang terkait dengan pelaksanaan kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Kantor Penanaman Modal dan Perijinan (KPMP) Kabupaten Probolinggo
- c. Buku referensi, jurnal, artikel maupun situs-situs resmi yang sesuai dengan tema penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan bagian yang penting, karena disini semua data yang relevan dihimpun untuk selanjutnya diolah. Seperti yang diungkapkan oleh Sugiyono (2011:224), teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari

penelitian adalah mendapatkan data. Dengan demikian pengumpulan data yang diperlukan pada penelitian ini adalah :

1. Teknik Observasi

Observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi (Nasution dalam Sugiyono, 2011:226).

Observasi atau pengamatan merupakan aktivitas pencatatan fenomena yang dilakukan secara sistematis. Pengamatan dapat diartikan secara terlibat (partisipatif) ataupun nonpartisipatif (Idrus, 2009). Selanjutnya menurut S. Margono dalam Nurul Zuriah, (2009:173) observasi diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Pengamatan dilakukan oleh peneliti dengan melihat langsung kejadian yang terjadi di Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo, baik berupa proses pelayanan maupun dalam pengoperasian inovasi kebijakan yang berupa Aplikasi Data Arsip dan Pemrosesan berbasis SMS Gateway yang dilakukan oleh Operator dan *Customer Service*. Serta mengamati secara langsung berbagai keluhan masyarakat mengenai Pelayanan Terpadu Satu Pintu terhadap petugas yang ada ditempat.

2. Teknik Wawancara/*interview*

Teknik wawancara yaitu metode untuk mendapatkan data dengan mengadakan serangkaian tanya jawab dengan pihak terkait, dalam hal ini yaitu Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo.

Melalui wawancara maka peneliti akan mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang partisipan dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi, dimana hal ini tidak ditemukan melalui observasi (Stainback dalam Sugiyono, 2011: 232). Wawancara terhadap narasumber terkait pokok penelitian yang diambil. Yang menjadi narasumber dalam penelitian ini yaitu Kepala Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo, Kasie, Staf, dan masyarakat pengguna Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

3. Teknik Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara meneliti dan mempelajari catatan-catatan, dokumen-dokumen atau arsip-arsip, serta media massa yang berkaitan dengan penelitian. Dengan teknik pengumpulan ini maka akan memudahkan dalam mendapatkan data-data yang diperlukan untuk dijadikan data sekunder. Peneliti mempelajari data-data atau arsip mengenai Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo sebagai upaya melengkapi berbagai data yang telah didapat dari hasil observasi dan wawancara.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan oleh peneliti untuk mendukung proses pengumpulan data dan memperoleh data yang dibutuhkan. Seperti yang disampaikan oleh Arikunto dalam Nurul Zuriah (2009:168)

instrumen penelitian merupakan alat bantu bagi peneliti dalam mengumpulkan data. Kualitas instrumen akan menentukan kualitas data yang terkumpul. Ungkapan “*garbage tool garbage result*” merupakan hubungan antara instrumen dengan data. Oleh karena itulah, menyusun instrumen bagi kegiatan penelitian merupakan langkah penting yang harus dipahami betul oleh peneliti.

Hal senada juga diungkapkan S. Margono dalam Nurul Zuriah (2009:168) yang menyatakan bahwa pada umumnya penelitian akan berhasil dengan baik apabila banyak menggunakan instrumen, sebab data yang diperlukan untuk menjawab pertanyaan penelitian (masalah penelitian) dan menguji hipotesis diperoleh melalui instrumen. Instrumen sebagai pengumpul data harus betul-betul dirancang dan dibuat sedemikian rupa sehingga menghasilkan data empiris sebagaimana adanya. Data yang salah atau tidak menggambarkan data empiris bisa menyesatkan peneliti sehingga kesimpulan penelitian yang ditarik atau dibuat peneliti bisa keliru. Oleh karena itu dalam hal ini peneliti mengambil beberapa instrumen yang nantinya berfungsi untuk mendukung proses penelitian. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Peneliti Sendiri

Peneliti sendiri merupakan instrumen utama dalam pengumpulan data, terutama dalam proses wawancara dan analisis data. Seperti yang dikemukakan oleh Sugiyono (2011:222) bahwa dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri. Peneliti kualitatif sebagai *human instrument*, berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data,

melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas temuannya.

2. *Interview Guide* (Pedoman Wawancara)

Pedoman wawancara bertujuan agar pencarian data dapat terarah sesuai dengan tujuan penelitian. Instrumen ini berupa daftar pertanyaan yang disusun peneliti dan diajukan kepada informan guna memudahkan dan mengarahkan wawancara agar sesuai dengan topik yang akan dibahas dalam penelitian.

3. Perangkat Penunjang

Perangkat penunjang yang digunakan peneliti meliputi alat bantu berupa alat tulis atau alat berupa buku catatan lapangan yang digunakan untuk menangkap data dan informasi yang diperoleh baik dari sumber sekunder maupun hasil studi lapangan. Selain itu catatan lapangan digunakan untuk mencatat apa yang dialami, didengar, dilihat dan dipikirkan dalam rangka pengumpulan data lapangan. Sebagai pelengkap dari catatan lapangan peneliti juga menggunakan alat perekam sebagai alat bantu lain agar dapat dengan mudah mengingat informasi ataupun kondisi yang terjadi lapangan.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data melibatkan pengerjaan data, organisasi data, pemilahan menjadi satuan-satuan tertentu, sintesis data, pelacakan pola, penemuan hal-hal

yang penting dan dipelajari, dan penentuan apa yang harus dikemukakan kepada orang lain. Oleh karena itu teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu menggunakan analisis data di lapangan model Miles dan Huberman. Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. (Miles dan Huberman dalam Sugiyono, 2011:246). Analisis data dalam penelitian ini terdiri dari empat tahapan antara lain sebagai berikut :

1. Pengumpulan Data

Dalam proses analisis data interaktif ini kegiatan yang pertama adalah proses pengumpulan data. Pada tahap ini peneliti melakukan proses pengumpulan data dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang telah ditentukan sejak awal. Proses pengumpulan data sebagaimana diungkap di muka harus melibatkan sisi aktor (informan), aktivitas, latar, atau konteks terjadinya peristiwa (Idrus, 2009:148).

2. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Tahap reduksi data dapat diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data berlangsung secara terus-menerus sejalan pelaksanaan penelitian berlangsung. Tahapan reduksi data merupakan bagian kegiatan analisis sehingga pilihan-pilihan peneliti tentang bagian data mana yang dikode, dibuang, pola-pola mana yang meringkas sejumlah bagian yang tersebut, cerita-cerita apa yang berkembang, merupakan pilihan-pilihan analitis.

Dengan begitu, proses reduksi data dimaksudkan untuk lebih menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang bagian data yang tidak diperlukan, serta mengorganisasi data sehingga memudahkan untuk dilakukan penarikan kesimpulan yang kemudian akan dilanjutkan dengan proses verifikasi (Idrus, 2009:151).

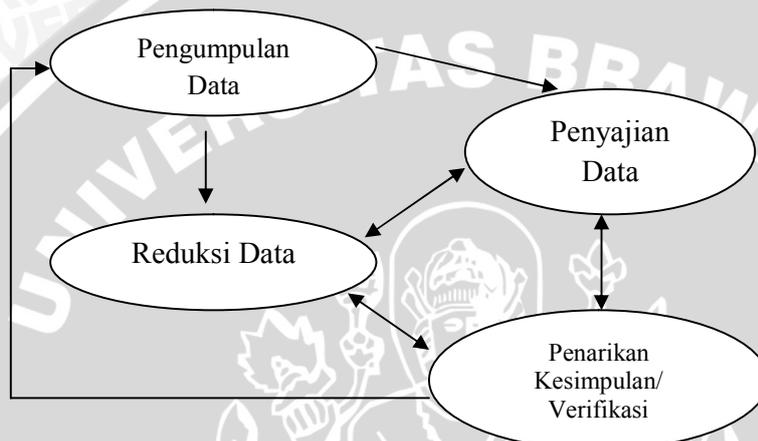
3. Penyajian Data (*Data Display*)

Langkah berikutnya setelah proses reduksi data berlangsung adalah penyajian data, yang dimaknai oleh Miles dan Huberman dalam Idrus (2009:151) sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan mencermati penyajian data ini, peneliti akan lebih mudah memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan. Artinya apakah peneliti meneruskan analisisnya atau mencoba untuk mengambil sebuah tindakan dengan memperdalam temuan tersebut.

4. Penarikan Kesimpulan (*Verification*)

Langkah terakhir dari model ini adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan dalam penelitian mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal namun juga tidak, karena masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan berkembang setelah peneliti ada di lapangan. Tahap akhir proses pengumpulan data adalah verifikasi dan penarikan kesimpulan yang dimaknai sbagai penarikan arti data yang telah ditampilkan. Beberapa cara yang dapat dilakukan dalam proses ini adalah dengan

melakukan pencatatan untuk pola-pola dan tema yang sama, pengelompokan, dan pencarian kasus-kasus negatif (kasus khas, berbeda, mungkin pula menyimpang dari kebiasaan yang ada di masyarakat). (Idrus, 2009:151). Gambaran model interaktif yang diajukan Miles dan Huberman ini dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:



Gambar 2. Model Interaktif Analisis Data

Sumber : Miles dan Huberman (dalam Idrus, 2009:148)

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi dan Situs Penelitian

1. Kondisi Geografis Kabupaten Probolinggo

Kabupaten Probolinggo merupakan salah satu andalan Nasional bagian penting dari Propinsi Jawa Timur. Secara geografis Kabupaten Probolinggo terletak pada posisi $7^{\circ} 40'$ s/d $8^{\circ} 10'$ Lintang Selatan dan $112^{\circ} 50'$ s/d $113^{\circ} 30'$ Bujur Timur. Batas administratif Kabupaten Probolinggo yaitu:

- a. Sebelah Utara berbatasan dengan Selat Madura,
- b. Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Situbondo,
- c. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Lumajang dan Kabupaten Jember dan,
- d. Sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Pasuruan.

Sedangkan disebelah utara bagian tengah merupakan wilayah administratif Kota Probolinggo. Adapun pembagian wilayah administratif Kabupaten Probolinggo, menurut Undang-undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur, yang terdiri dari 24 wilayah Kecamatan, 325 Desa dan 5 Kelurahan, 1.380 Dusun, 1.642 Rukun Warga (RW) dan 5.964 Rukun Tetangga (RT). Berikut ini merupakan tabel jumlah kecamatan dan luas wilayah masing-masing kecamatan yang ada di Kabupaten Probolinggo.

Tabel 3.

Jumlah Kecamatan di Kabupaten Probolinggo

No	Kecamatan di Kabupaten Probolinggo	Luas Wilayah Setiap Kecamatan
1.	Sukapura	10.208,53 ha
2.	Sumber	14.188,13 ha
3.	Kuripan	6.674,76 ha
4.	Bantaran	4.212,83 ha
5.	Leces	3.680,97 ha
6.	Tegalsiwalan	4.173,56 ha
7.	Banyuwanyar	4.569,63 ha
8.	Tiris	16.566,69 ha
9.	Krucil	20.252,66 ha
10.	Gading	14.684,64 ha
11.	Pakuniran	11.385 ha
12.	Kotaanyar	4.258 ha
13.	Paiton	5.327,94 ha
14.	Besuk	5.503,63 ha
15.	Kraksaan	3.779,75 ha
16.	Krejengan	3.442,84 ha
17.	Pajarakan	2.134,35 ha
18.	Maron	5.139,27 ha
19.	Gending	14.684 ha
20.	Dringu	3.113,54 ha
21.	Wonomerto	4.556,84 ha
22.	Lumbang	9.271 ha
23.	Tongas	7.795,20 ha
24.	Sumberasih	3.025,41 ha

Sumber : Diolah

Pada tahun 2010, Ibukota Kabupaten Probolinggo yang tadinya terletak di Wilayah Kota Probolinggo secara resmi telah dipindahkan ke Wilayah Kecamatan Kraksaan seperti yang tercantum dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2010 tentang Pemindahan Ibu Kota Kabupaten Probolinggo dari Wilayah Kota Probolinggo ke

Wilayah Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo Provinsi Jawa Timur.

Luas wilayah Kabupaten Probolinggo kurang lebih 1.696,17 km² yang terdiri atas :

- | | |
|-------------------|--------------------------|
| a. Pemukiman | : 147,74 Km ² |
| b. Persawahan | : 373,13 Km ² |
| c. Tegalan | : 513,80 Km ² |
| d. Perkebunan | : 32,81 Km ² |
| e. Hutan | : 426,46 Km ² |
| f. Tambak / Kolam | : 13,99 Km ² |
| g. Lain-lain | : 188,24 Km ² |

Dilihat dari topografinya Kabupaten Probolinggo memiliki kondisi geografis yaitu terdiri dari dataran tinggi pada bagian selatan, lereng-lereng gunung pada bagian tengah, dan dataran rendah pada bagian utara. Sedangkan bentuk permukaan daratan di Kabupaten Probolinggo diklasifikasikan ada tiga jenis:

1. Dataran rendah dan tanah pesisir dengan ketinggian 0 - 100 meter di atas permukaan laut. Daerah ini membentang di sepanjang pantai utara mulai dari barat ke timur kemudian membujur ke selatan.
2. Daerah perbukitan dengan ketinggian 100 – 1000 meter di atas permukaan laut terletak di wilayah bagian tengah sepanjang kaki gunung Semeru dan Pegunungan Tengger serta pada bagian utara sekitar Gunung Lamongan.

3. Daerah pegunungan dengan ketinggian diatas 1000 meter permukaan laut terletak di sebelah barat daya yaitu sekitar Pegunungan Tengger dan sebelah tenggara yaitu sekitar Pegunungan Argopuro.

Letak Kabupaten Probolinggo yang berada di sekitar garis khatulistiwa menyebabkan daerah ini mempunyai dua jenis perubahan musim setiap tahun, yaitu musim kemarau dan musim penghujan. Untuk musim kemarau berkisar pada bulan Juli hingga Oktober, sedangkan musim penghujan dari bulan November hingga Juni.

Sebagai daerah yang terletak di jalur segitiga emas di kawasan pantura sebelah timur, Kabupaten Probolinggo memiliki potensi yang menarik untuk dikembangkan, mulai dari sektor pertanian, perkebunan, peternakan, perikanan, pariwisata, industri sampai pada sektor transportasi. Kabupaten Probolinggo memiliki keunggulan komparatif dan keunggulan kompetitif. Keunggulan komparatif disini adalah keunggulan yang dimiliki Kabupaten Probolinggo dilihat dari luas wilayahnya, letak geografisnya dan jenis tanah yang ada. Dengan letak yang strategis dan jenis tanah yang baik bisa menjadi tolok ukur tingkat kesuburan tanah yang nantinya akan mempengaruhi sektor pertanian dan perkebunannya. Sedang keunggulan kompetitifnya adalah tingkat keberhasilan Kabupaten Probolinggo dalam pencapaian pelaksanaan pembangunan.

Hal ini antara lain tercermin dari besarnya kontribusi sektor pembangunan dalam peningkatan perkapita atas dasar harga konstan,

pertumbuhan ekonomi selama 5 tahun terakhir menunjukkan peningkatan. Pada tahun 2006, pertumbuhan ekonomi diperkirakan mencapai 5,69% dengan *income* perkapita diproyeksikan akan meningkat menjadi sebesar Rp. 7.776.530,80. Pada tahun 2006, sektor primer yang terdiri dari pertanian, pertambangan dan penggalian memberikan kontribusi sebesar 33,70 % terhadap perkapita atas dasar harga berlaku dan sebesar 40,56 terhadap PDRB atas dasar harga konstan. Hal ini menjadi keunggulan dari Kabupaten Probolinggo dibandingkan dengan daerah lainnya, oleh karena itu Kabupaten Probolinggo menjadi salah satu daerah yang berpotensi di wilayah Jawa Timur.

2. Kondisi Demografis Kabupaten Probolinggo

Berdasarkan hasil sensus penduduk tahun 2011, jumlah penduduk Kabupaten Probolinggo sebesar 1.185.711 jiwa, dengan komposisi 583.209 jiwa terdiri dari penduduk laki-laki dan 602.502 jiwa penduduk perempuan. Jumlah penduduk pada setiap kecamatan dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel 4.
Jumlah Penduduk Kabupaten Probolinggo

No	Kecamatan	2011			Jumlah Keluarga
		Laki-laki	Perempuan	Jumlah	
1.	Sukapura	10.377	10.799	21.176	5.291
2.	Sumber	12.734	13.462	26.196	7.346
3.	Kuripan	15.791	16.700	32.491	7.658
4.	Bantaran	21.728	23.353	45.081	10.589
5.	Leces	29.927	30.696	60.623	14.494
6.	Tegalsiwalan	17.722	18.909	36.631	9.974
7.	Banyuanyar	27.670	28.978	56.648	15.201
8.	Tiris	38.296	38.423	76.719	17.743
9.	Krucil	28.766	28.408	57.174	14.066
10.	Gading	27.938	28.524	56.462	14.482
11.	Pakuniran	22.523	23.294	45.817	13.279
12.	Kotaanyar	18.447	19.414	37.861	11.485
13.	Paiton	34.864	34.955	69.859	19.204
14.	Besuk	24.684	26.336	51.020	14.059
15.	Kraksaan	33.896	34.730	68.626	17.481
16.	Krejengan	20.126	20.899	41.025	11.620
17.	Pajarakan	17.257	17.763	35.020	9.224
18.	Maron	32.461	33.731	66.192	17.429
19.	Gending	21.018	21.713	42.731	11.132
20.	Dringu	27.076	27.091	54.167	13.991
21.	Wonomerto	21.323	22.407	43.730	11.113
22.	Lumbang	15.764	16.630	32.394	8.718
23.	Tongas	32.420	34.029	66.449	18.316
24.	Sumberasih	30.401	31.218	61.619	16.393
	JUMLAH	583.209	602.502	1.185.711	310.288

Sumber : Kabupaten Probolinggo Dalam Angka, 2012

Secara umum masyarakat di Kabupaten Probolinggo sebagian besar terdiri dari Suku Madura dan Suku Jawa yang dinamis dan kekeluargaan, dan Suku Tengger yang merupakan suku asli yang tinggal di daerah lereng Gunung Bromo. Masyarakat Kabupaten Probolinggo mayoritas beragama

Islam, namun juga terdapat beberapa agama lainnya seperti masyarakat Tengger yang mayoritas beragama Hindu.

3. Profil Kantor Penanaman Modal dan Perijinan (KPMP) Kabupaten Probolinggo

Kantor Penanaman Modal dan Perijinan (KPMP) Kabupaten Probolinggo merupakan subsistem daripada sistem Pemerintah Kabupaten Probolinggo, oleh karena itu Kantor Penanaman Modal dan Perijinan (KPMP) mempunyai tanggung jawab membantu kelancaran dan keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan utamanya terkait dengan peningkatan pelayanan publik dibidang perijinan, dengan demikian Kantor Penanaman Modal dan Perijinan (KPMP) mempunyai tugas dan tanggung jawab ganda yaitu disatu sisi mempunyai tanggung jawab untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dan disisi lain berupaya pula untuk meningkatkan pelayanan publik dibidang perijinan dengan sistem satu pintu.

Kantor Penanaman Modal dan Perijinan (KPMP) Kabupaten Probolinggo adalah unsur pelaksana Pemerintah Daerah di bidang penanaman modal dan pengelolaan perijinan yang di bentuk berdasarkan :

- a. Peraturan Daerah Kabupaten Probolinggo Nomor 10 tahun 2007 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Probolinggo.

- b. Peraturan Bupati Probolinggo No. 33 tahun 2008 tentang uraian tugas dan fungsi Kantor Penanaman Modal dan Perijinan (KPMP) Kabupaten Probolinggo

Lokasi Kantor Penanaman Modal dan Perijinan (KPMP) Kabupaten Probolinggo terletak di Jalan Raya Dringu Nomor 45 Kabupaten Probolinggo. Jumlah Pegawai yang ada yaitu 26 orang, namun karena adanya mutasi jabatan kini jumlah pegawai pada Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo hanya berjumlah 24 orang.

4. Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Penanaman Modal dan Perijinan (KPMP) Kabupaten Probolinggo

Sesuai dengan peraturan Bupati No. 33 tahun 2008 tugas pokok dan fungsi Kantor Penanaman Modal dan Perijinan (KPMP) Kabupaten Probolinggo adalah sebagai berikut :

- a. Perumusan dan perencanaan kebijakan teknis, pelaksanaan dan pengendalian bidang penanaman modal dan perijinan.
- b. Pembinaan di bidang penanaman modal dan perijinan
- c. Penyelenggaraan perijinan meliputi:
 - 1) Ijin Mendirikan Bangunan (IMB)
 - 2) Ijin Gangguan (HO)
 - 3) Ijin Persetujuan Prinsip (Rekomendasi Lokasi)
 - 4) Ijin Hiburan
 - 5) Ijin Penutupan Sebagian Jalan

- 6) Ijin Reklame
- 7) Ijin Pemakaian Kekayaan Daerah
- 8) Ijin Pemakaian Kios / Bedak Milik Daerah
- 9) Ijin Penambangan Bahan Galian
- 10) Ijin Pemakaman
- 11) Ijin Pendirian / Operasional Supermarket dan Sejenisnya
- 12) Ijin Prinsip Pendirian Rumah Sakit Swasta
- 13) Ijin Usaha Perikanan
- 14) Surat Penangkapan Ikan
- 15) Surat Pengolahan Ikan
- 16) Surat Budidaya Ikan
- 17) Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP)
- 18) Tanda Daftar Perusahaan (TDP)
- 19) Ijin Usaha Industri (IUI)
- 20) Tanda Daftar Gudang (TDG)
- 21) Ijin Usaha Pariwisata (IUP)
- 22) Ijin Usaha Hotel / Restoran dan Sejenisnya
- 23) Surat Keterangan Rencana Kota
- 24) Ijin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK)
- 25) Ijin Perusahaan Peternakan Daerah
- 26) Tanda Daftar Peternakan Rakyat
- 27) Ijin / Tanda Daftar Perusahaan Penggilin gan Padi
- 28) Ijin Undian Berhadiah

29) Surat Persetujuan Penggunaan TKWNAP

30) Ijin Persetujuan Pengerahan Tenaga Kerja

Hingga tahun 2013 ada 31 jenis ijin yang menjadi kewenangan dari KPMP, namun pada pertengahan tahun 2014 terdapat penambahan kewenangan menjadi 70 jenis ijin yang akan menjadi tanggung jawab dari KPMP. Jumlah ini termasuk dalam kategori sedikit dibandingkan dengan Kantor atau Badan Perijinan di daerah lainnya, hal ini karena kebiakan dari Kepala Daerah dan kondisi Kantor Perijinan. Akan tetapi jika penambahan kewenangan telah dilaksanakan maka status Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo juga akan diganti menjadi Badan atau Dinas tergantung dari kebijakan Kepala Daerah.

Adapun standar pelayanan masing-masing jenis ijin berdasarkan keputusan Kepala Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo No. 503 / 322 / 426.404 / 2008 tanggal 3 November 2008 sebagai berikut:

Tabel. 5
Standar Pelayanan Perijinan Pada Kantor Penanaman Modal dan Perijinan (KPMP) Kabupaten Probolinggo

No.	Jenis Ijin	Dasar Hukum	Jangka Waktu Pelayanan	Masa Berlaku
1.	Ijin Mendirikan Bangunan (IMB)	Perda No. 07 Tahun 2011 tentang Perijinan Tertentu	5 hari kerja	Selamanya
2.	Ijin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK)	Perda No. 06 Tahun 2003 tentang Ijin Usaha Jasa Konstruksi	10 hari kerja	3 tahun Non Retribusi (Free)
3.	Ijin Gangguan (HO)	Perda No. 07 Tahun 2011 tentang Perijinan Tertentu	8 hari kerja	5 tahun
4.	Surat Ijin Pertambangan	Perda N. 10 Tahun	7 hari kerja	1 tahun

	Rakyat (IPR)	2010 tentang Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan		
5.	Surat Ijin Perdagangan (Kecil/Menengah/Besar)	Perda No. 13 Tahun 2006 tentang Retribusi Perijinan di Bidang Indag	2 hari kerja	5 tahun (Non Retribusi)
6.	Tanda Daftar Perusahaan (Perorangan, <i>Commanditer Vennotschap</i> , Firma, Perseroan Terbatas, Koperasi, Badan Usaha Lain)	Perda No. 13 Tahun 2006 tentang Retribusi Perijinan di Bidang Indag	2 hari kerja	5 tahun (Non Retribusi)
7.	Tanda Daftar Gudang (TDG)	Perda No. 13 Tahun 2006 tentang Retribusi Perijinan di Bidang Indag	2 hari kerja	5 tahun Non Retribusi (<i>Free</i>)
8.	Tanda Daftar Industri (TDI)	Perda No. 06 Tahun 1998 tentang Retribusi Perijinan di Bidang Indag	2 hari kerja	5 tahun Non Retribusi (<i>Free</i>)
9.	Ijin Reklame	Perda No. 10 Tahun 2010 tentang Pajak Reklame	5 hari kerja	Sesuai Ijin
10.	Surat Tanda Pendaftaran Usaha Waralaba (STPUW)	Perda No. 02 Tahun 2012 tentang Penataan dan Pemeliharaan Pasar Tradisional Pusat Pembelanjaan dan Toko Modern	5 hari kerja	5 tahun
11.	Surat Ijin Usaha Rumah Makan (SIURM)	Perda No. 8 Tahun 1997 tentang Usaha Rumah Makan	3 hari kerja	3 tahun
12.	Usaha Hotel Dengan Tanda Bunga Melati	Perda No. 9 Tahun 1997 tentang Retribusi Perijinan di Bidang Pariwisata	-	3 tahun
13.	Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP)	Perda Kabupaten Probolinggo No. 11 Tahun 2002 tentang Retribusi Perijinan di Bidang Industri dan Perdagangan	2 hari kerja	5 tahun
14.	Ijin Hiburan	Keputusan Gubernur KDH TK, I Jawa Timur No.130/P/Tahun 1998	2 hari kerja	Selama usaha-nya masih berlangsung
15.	Ijin Pengendalian Menara Telekomunikasi	Peraturan Daerah Kabupaten Probolinggo Nomor : 08 tahun 2011 Pengendalian menara telekomunikasi	14 hari kerja	1 tahun
16.	Ijin Perusahaan	SK Mentan	2 hari kerja	Selama

	Peternakan Daerah	No.404/KPTS/OT.210 /6/2002		usahanya masih berlangsung
17.	Tanda Daftar Peternakan Rakyat	SK Mentan No.404/KPTS/OT.210 /6/2002	2 hari kerja	Selama usahanya masih berlangsung
18.	Ijin Usaha Industri (IUI)	Perda Kabupaten Probolinggo No. 11 Tahun 2002 tentang Retribusi Perijinan di Bidang Industri dan Perdagangan	2 hari kerja	5 tahun
19.	Surat Ijin Usaha Perikanan	Perda Kabupaten Probolinggo No. 11 Tahun 1995 tentang Pelayanan Di Bidang Usaha Perikanan Dalam Kabupaten Probolinggo	3 hari kerja	Selama usahanya masih berlangsung
20.	Surat ijin Penangkapan Ikan	Perda Kabupaten Probolinggo No. 11 Tahun 1995 tentang Pelayanan Di Bidang Usaha Perikanan Dalam Kabupaten Probolinggo	3 hari kerja	1 tahun
21.	Surat ijin Pengolahan Ikan	Perda Kabupaten Probolinggo No. 11 Tahun 1995 tentang Pelayanan Di Bidang Usaha Perikanan Dalam Kabupaten Probolinggo	3 hari kerja	1 tahun
22.	Surat ijin Budidaya Ikan	Perda Kabupaten Probolinggo No. 11 Tahun 1995 tentang Pelayanan Di Bidang Usaha Perikanan Dalam Kabupaten Probolinggo	3 hari kerja	1 tahun

Sumber : Dokumen Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kab. Probolinggo tahun 2014.

Selanjutnya tugas pokok dan fungsi tersebut di atas menjadi tugas pokok masing-masing unit kerja dalam organisasi yang terperinci sebagai berikut :

a. Tugas Pokok dan Fungsi Sub Bagian Tata Usaha

Sub Bagian Tata Usaha mempunyai tugas melaksanakan urusan umum, perencanaan, kepegawaian, keuangan, penyusunan program, dan pelaporan serta perlengkapan dan rumah tangga. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud Sub Bagian Tata Usaha mempunyai fungsi :

- 1) Pengoordinasian penyusunan program kerja, pengumpulan dan pengolahan data serta pelaporan.
- 2) Pengelolaan urusan rumah tangga, kepegawaian, perlengkapan, hubungan masyarakat, protokol, dan surat menyurat.
- 3) Pengelolaan organisasi dan tata laksana.
- 4) Pengelolaan penatausahaan keuangan.
- 5) Pelaksanaan *monitoring*, evaluasi dan pelaporan kegiatan.
- 6) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan kepala kantor sesuai tugas dan fungsinya.

b. Tugas Pokok dan Fungsi seksi Penanaman Modal

Seksi Penanaman Modal Daerah mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas di bidang penanaman modal. Untuk melaksanakan tugas tersebut Seksi Penanaman Modal Daerah mempunyai fungsi sebagai berikut :

- 1) Penelitian dan pengkajian potensi-potensi untuk pengembangan penanaman modal.
- 2) Pengawasan dan evaluasi kebijakan untuk pengembangan penanaman modal.
- 3) Penyusunan rumusan bahan hubungan kerjasama dan investasi antar Pemerintah Daerah.
- 4) Pemberian rekomendasi perijinan dan pelayanan fasilitas di bidang penanaman modal.
- 5) Pengelolaan dan pemberdayaan penanaman modal.
- 6) Pengembangan modal di dalam negeri dan penanaman modal asing di daerah.
- 7) Pelaksanaan kegiatan promosi penanaman modal dalam negeri dan luar negeri.
- 8) Pelaksanaan *monitoring* dan pengawasan terhadap penanaman modal di daerah.
- 9) Pelaksanaan koordinasi dengan instansi terkait dalam rangka pelaksanaan promosi dan pengawasan penanaman modal.
- 10) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan Kepala Kantor sesuai dengan tugas dan fungsinya.

c. Tugas Pokok dan Fungsi Seksi Pelayanan dan Pemrosesan Perijinan

Seksi Pelayanan dan Pemrosesan Perijinan mempunyai tugas melaksanakan pelayanan dan pemrosesan di bidang perijinan. Untuk

melaksanakan tugas tersebut Seksi Pelayanan dan Pemrosesan Perijinan mempunyai fungsi :

- 1) Penyusunan pedoman dan petunjuk teknis pemberian legalitas perijinan.
- 2) Penerimaan dan penelitian kelengkapan berkas permohonan perijinan.
- 3) Pelaksanaan pemrosesan perijinan sesuai dengan kewenangan yang ada.
- 4) Penerbitan dan penyerahan ijin yang sudah ditanda tangani pejabat yang berwenang.
- 5) Pelaksanaan koordinasi dengan instansi terkait dalam rangka penelitian.
- 6) Pelaksanaan studi kelayakan yang bersifat teknis bersama instansi terkait.
- 7) Pelaksanaan penelitian teknis di lapangan sesuai dengan dokumen permohonan perijinan.
- 8) Pelaksanaan koordinasi dengan instansi terkait sesuai bidangnya.
- 9) Pembuatan berita acara dan laporan hasil pelaksanaan penelitian di lapangan.
- 10) Pemberian layanan informasi prosedur perijinan.
- 11) Penyusunan tata laksana dan prosedur tetap perijinan dalam rangka mewujudkan pelayanan prima.

- 12) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan Kepala Kantor sesuai dengan tugas dan fungsinya.

d. Tugas Pokok dan Fungsi Seksi Pendataan dan Pelaporan

Seksi Pendataan dan Pelaporan mempunyai tugas melakukan pengumpulan dan pengolahan data, pengendalian, penyusunan statistik dan dokumentasi perijinan serta pengaduan masyarakat dan penyuluhan perijinan. Untuk melaksanakan tugas tersebut Seksi Pendataan dan Pelaporan mempunyai fungsi sebagai berikut :

- 1) Penyiapan bahan dalam rangka menyusun pedoman dan petunjuk teknis pelayanan perijinan.
- 2) Pelaksanaan pengumpulan bahan serta mempersiapkan data tentang pelaksanaan dan pelaporan perijinan.
- 3) Penyiapan informasi perijinan dalam rangka pengembangan perijinan.
- 4) Pelaksanaan penyusunan laporan hasil kegiatan perijinan.
- 5) Penginventarisasian permasalahan-permasalahan terkait dengan pengaduan masyarakat tentang perijinan.
- 6) Penerimaan serta pengumpulan pengaduan masyarakat terhadap pelaksanaan kegiatan perijinan.
- 7) Penyiapan bahan serta koordinasi dengan instansi terkait dalam rangka penyelesaian pengaduan masyarakat tentang perijinan.
- 8) Pelaksanaan penyuluhan tentang perijinan.

- 9) Pelaksanaan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan perijinan.
- 10) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan Kepala Kantor sesuai dengan tugas dan fungsinya.

e. Tugas Pokok dan Fungsi Seksi Pelayanan dan Pemrosesan

Perijinan

Seksi Pelayanan dan Pemrosesan Perijinan mempunyai tugas melaksanakan pelayanan dan pemrosesan di bidang perijinan. Untuk melaksanakan tugas tersebut Seksi Pelayanan dan Pemrosesan Perijinan mempunyai fungsi :

- 1) Penyusunan pedoman dan petunjuk teknis pemberian legalitas perijinan.
- 2) Penerimaan dan penelitian kelengkapan berkas permohonan perijinan.
- 3) Pelaksanaan pemrosesan perijinan sesuai dengan kewenangan yang ada.
- 4) Penerbitan dan penyerahan ijin yang sudah ditanda tangani pejabat yang berwenang.
- 5) Pelaksanaan kordinasi dengan instansi terkait dalam rangka penelitian.
- 6) Pelaksanaan studi kelayakan yang bersifat teknis bersama instansi terkait.

- 7) Pelaksanaan penelitian teknis di lapangan sesuai dengan dokumen permohonan perijinan.
- 8) Pelaksanaan koordinasi dengan instansi terkait sesuai bidangnya.
- 9) Pembuatan berita acara dan laporan hasil pelaksanaan penelitian di lapangan.
- 10) Pemberian layanan informasi prosedur perijinan.
- 11) Penyusunan tata laksana dan prosedur tetap perijinan dalam rangka mewujudkan pelayanan prima.
- 12) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan Kepala Kantor sesuai dengan tugas dan fungsinya.

f. Tugas Pokok dan Fungsi Kelompok Jabatan Fungsional

Menurut peraturan Bupati Probolinggo Nomor 33 Tahun 2008 tentang Uraian Tugas dan Fungsi Kantor Penanaman Modal dan Perijinan (KPMP) Kabupaten Probolinggo yang dimaksud dengan Jabatan Fungsional adalah kedudukan yang menunjukkan tugas tanggung jawab, wewenang dan hak seorang pegawai negeri sipil dalam suatu organisasi yang dalam pelaksanaan tugasnya didasarkan pada keahlian dan/atau keterampilan tertentu serta bersifat mandiri. Kelompok Jabatan Fungsional melaksanakan tugas khusus sesuai dengan bidang keahliannya dan kebutuhan. Kelompok Jabatan Fungsional terdiri dari sejumlah tenaga dalam jenjang jabatan fungsional yang terdiri dari berbagai kelompok sesuai bidang

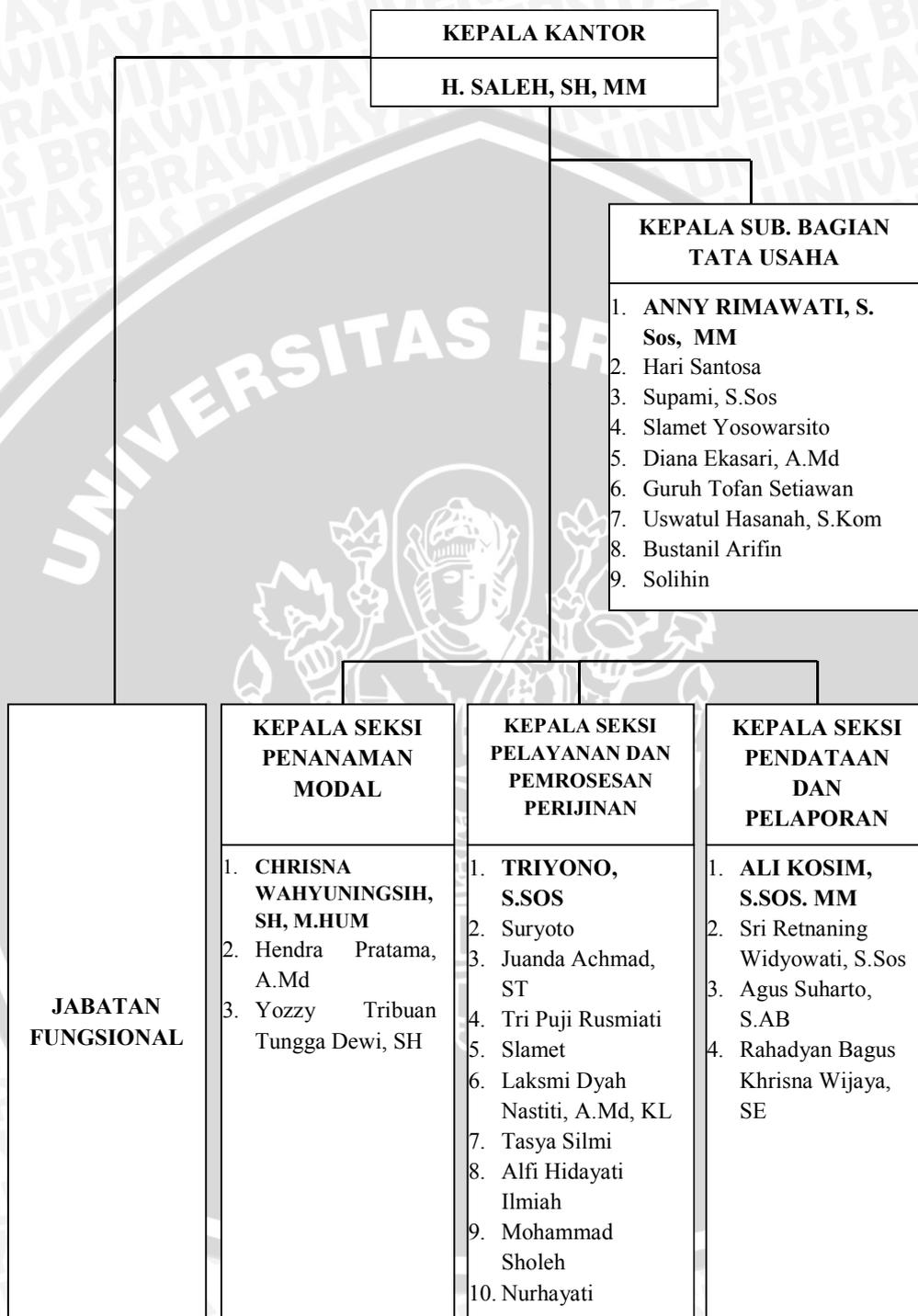
keahliannya, setiap kelompok jabatan fungsional dipimpin oleh seorang tenaga ahli senior. Jumlah tenaga ahli fungsional ditentukan sesuai dengan beban kerja dan pembinaan terhadap tenaga ahli fungsional dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

5. Struktur Organisasi Kantor Penanaman Modal dan Perijinan (KPMP)

Kabupaten Probolinggo

Kantor Penanaman Modal dan Perijinan (KPMP) Kabupaten Probolinggo dipimpin oleh seorang Kepala Kantor yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Bupati melalui sekretaris. Dalam melaksanakan tugasnya Kepala Kantor dibantu oleh satu orang Kepala Seksi Sub Bagian Tata Usaha, kelompok fungsional dan tiga orang Kepala Seksi yang terdiri dari Seksi Penanaman Modal Daerah, Seksi Pelayanan dan Pemrosesan Perijinan serat Seksi Pendataan dan Pelaporan. Berikut ini merupakan struktur organisasi Kantor Penanaman Modal dan Perijinan (KPMP) Kabupaten Probolinggo.

Struktur Organisasi Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo



Sumber : Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo, 2014

6. Visi dan Misi Kantor Penanam Modal dan Perijinan (KPMP)

Visi, misi Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo disusun dengan berorientasikan pada pencapaian visi, misi Kabupaten Probolinggo, hal ini dapat di pahami mengingat Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo merupakan sub sistem daripada sistem Pemerintahan Kabupaten Probolinggo. Rumusan Visi Kantor Penanam Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo adalah: “Terwujudnya Pelayanan Prima Melalui Perijinan Satu Pintu Serta Investasi Yang Berkelanjutan Untuk Kesejahteraan Masyarakat”. Pelayanan satu pintu mempunyai arti bahwa pelayanan diberikan secara tunggal oleh Kantor Penanaman Modal dan Perijinan (KPMP) Kabupaten Probolinggo berdasarkan pelimpahan wewenang dari instansi Pemerintahan terkait lainnya.

Sebagai upaya mewujudkan visi tersebut di atas telah di ditetapkan misi kantor Penanaman Modal dan Perijinan (KPMP) Kabupaten Probolinggo sebagai berikut :

- a. Meningkatkan pelayanan prima apatur pemerintah yang didukung oleh sumber daya manusia, dana, dan teknologi canggih yang tepat guna.
- b. Menerapkan *Standart Operating Procedure* (SOP) guna memberikan pedoman dalam melayani masyarakat dan sebagai panduan bagi masyarakat yang memerlukan jasa pelayanan.

- c. Memfasilitasi peningkatan investasi baik investasi langsung maupun tidak langsung di daerah guna mendukung pertumbuhan ekonomi, memperluas lapangan kerja, menekan pengangguran, dan menurunkan angka kemiskinan.
- d. Menciptakan iklim investasi yang kondusif yang mencakup kebijakan perbaikan iklim investasi yang terdiri dari program, tindakan, keluaran (output), dan sasaran waktu untuk pencapaiannya.

Setiap Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) memiliki tujuan tertentu. Tujuan sebagaimana dimaksud merupakan suatu penjabaran dari misi atau sesuatu yang ingin di capai dalam kurun waktu tertentu. Adapun tujuan strategi Kantor Penanaman Modal dan Perijinan (KPMP) Kabupaten Probolinggo adalah sebagai berikut :

- a. Meningkatkan daya saing daerah
- b. Meningkatkan pelayanan prima perijinan satu pintu

Motto Kantor Penanaman Modal dan Perijinan (KPMP) Kabupaten Probolinggo yaitu “Kalau Bisa Dipercepat Kenapa Harus Diperlambat, Kalau Bisa Dipermudah Kenapa Harus Dipersulit”. Motto tersebut tidak hanya sekedar menjadi motto namun menjadi salah satu kunci dalam memberikan pelayanan yang prima terhadap masyarakat yang mengajukan ijin di Kantor Penanaman Modal dan Perijinan (KPMP) Kabupaten Probolinggo.

7. Sarana dan Prasarana Kantor Penanaman Modal dan Perijinan (KPMP) Kabupaten Probolinggo

Sarana dan Prasarana utama pelayanan publik pada Kantor Penanaman Modal dan Perijinan (KPMP) Kabupaten Probolinggo sebagai berikut :

Tabel 6.
Jumlah Sarana Prasarana
Kantor Penanaman Modal dan Perijinan
Kabupaten Probolinggo Tahun 2013

No	Jenis	Jumlah
1.	Tanah dan Bangunan	Luas Tanah 950 m ² Luas Bangunan 280 m ²
2.	Gedung Perkantoran : - Ruang Tunggu - Loker Informasi dan Pengaduan - Loker Permohonan Ijin - Loker Perhitungan Retribusi - Loker Pembayaran - Loker Pengambilan Ijin - Loker Pemrosesan (khusus bidang pelayanan) - Ruang staff diluar bidang pelayanan - Ruang Kepala Kantor - Ruang Kasubag TU - Ruang Kasie Pelayanan dan Pemrosesan - Ruang Kasie Pendataan dan Pelaporan - Ruang Kasie Penanaman Modal - Ruang Penjabat Fungsional - Ruang Rapat - Ruang Arsip - Mushola - Toilet	1 Ruangan - 1 Ruangan 1 Ruangan
3.	Peralatan Perkantoran: - Kendaraan Roda 4	3

- Kendaraan Roda 2	4
- Komputer / Laptop	8
- Sarana informasi / TV	2
- Mesin ketik	1
- Meja	20
- Kursi	24
- Kipas angin	3
- AC	4
- Lemari	6
- Lemari buku	2
- Lemari besi	1
- <i>Filling cabinet</i>	2
- <i>Sound system</i>	1
- Papan informasi	-

Sumber: Probolinggo Dalam Angka, 2012

B. Penyajian Data

1. Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Kantor Penanaman Modal dan Perijinan (KPMP) Kabupaten Probolinggo

Kantor Penanaman Modal dan Perijinan (KPMP) Kabupaten Probolinggo merupakan birokrasi yang menyediakan pelayanan dalam hal penanaman modal dan perijinan di Wilayah Kabupaten Probolinggo. Salah satu tugas pemerintah yaitu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, oleh karena itu Pemerintah terus menerus berinovasi dengan membuat kebijakan baru untuk mengganti kebijakan yang lama. Dalam hal perijinan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sebenarnya bukan hal baru, akan tetapi bagaimana birokrasi perijinan di daerah menerapkan dan mengembangkan kebijakan tersebut tentu berbeda pada masing-masing daerah. Sebelum berdirinya KPMP Kabupaten Probolinggo proses perijinan masih harus melibatkan banyak Satuan Kerja. Untuk mengurus perijinan,

pemohon harus mendatangi Dinas atau Badan terkait sesuai dengan ijin yang diajukan, Misalnya Ijin Gangguan (HO) di Badan Lingkungan Hidup, Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP) di Dinas Perindustrian dan Perdagangan (Disperindag), dan beberapa ijin lainya yang menyebar diberbagai Dinas atau Badan tertentu. Untuk itu pemerintah mengambil langkah inovatif dengan membuat suatu kebijakan tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Melalui PTSP birokrasi perijinan terus melakukan perbaikan dalam hal pelayanan, yaitu dengan menjadikan ijin-ijin yang tadinya tersebar di berbagai Satker dijadikan satu di Kantor Perijinan. Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo sejak awal berdiri telah menerapkan kebijakan tersebut. Hingga tahun 2013 masih terdapat beberapa daerah yang belum menerapkan PTSP, namun Peraturan yang terbaru yaitu Surat Edaran dari Menteri Dalam Negeri pada 12 Desember 2013 tentang Penyusunan Aksi Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi (APPK) Pemerintah Daerah Tahun 2013. Salah satu aksi yang harus dilakukan Pemerintah Daerah yaitu pembentukan lembaga PTSP. PTSP merupakan suatu inovasi kebijakan sebab terdapat upaya pemerintah untuk membuat terobosan baru dengan di imbangi oleh teknologi baru yang digunakan untuk mendukung implementasi kebijakan tersebut. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Ali Kosim selaku Kepala Seksi Pendataan dan Pelaporan yang mengatakan bahwa:

“Iya PTSP itu termasuk inovasi kebijakan, karena sebelumnya ada PTSP itu kan ada PTSA. Jadi *gini* perbedaannya antara PTSP dengan PTSA, kalau PTSA didalam melaksanakan kegiatannya itu *kan* masih di satker masing-masing, kebijakannya masih ada pada satker masing-

masing. Contoh, IMB *kan* dulu masih di cipta karya, memang benar dikerjakannya di PTSA tapi masih didistribusikannya di masing-masing satker. Kalau satu pintu semua dikerjakan disini. Mengapa PTSP merupakan suatu inovasi kebijakan, tentunya lahir Perbup 41. Jadi hal itu termasuk suatu inovasi kebijakan. Dari yang sebelumnya masing-masing ijin-ijin di satker masing-masing, sebelum adanya SK Mendagri dan Menpan itu. Mereka mengambil kebijakan di daerah untuk membentuk sebuah PTSP, akhirnya lahirlah sebuah pelimpahan kewenangan untuk dijadikan satu. Inovasi kebijakan yang terbaru karena sudah PTSP pelimpahan kewenangan pada 2014 itu akan semua perijinan yang semula hanya 30, itu semua perijinan yang ada di satker masuk di KPMP. Sedangkan satker terkait tugasnya nanti disana dia sebagai pelaksana teknis. (Hasil wawancara tanggal 30 Januari 2014, pukul 10.49 WIB)

Implementasi PTSP sebenarnya masih melibatkan banyak satker, namun tidak serumit dulu sebelum dibentuknya PTSP. Satker hanya sebagai pelaksana teknis, hal ini dikarenakan keterbatasan keahlian KPMP dalam mengelola semua jenis perijinan. Oleh karena diperlukan suatu kerjasama dan koordinasi yang baik antar satuan kerja agar dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Selanjutnya Bapak Ali Kosim mengatakan:

“Begini, ketika ada pemohon yang mengajukan ijin rumah sakit katakanlah, kita *kan* tidak punya *skill* untuk rumah sakit tapi kita punya kewenangan untuk menerbitkan ijin rumah sakit tentunya tenaga teknisnya ada di dinas kesehatan. Tenaga teknis pengolahan limbahnya ada di BLH, mereka-mereka lah yang melaksanakan pekerjaan, berdasarkan rekomendasi dari mereka kita mengeluarkan ijin untuk rumah sakit itu”. (Hasil wawancara tanggal 30 Januari 2014, pukul 10.49 WIB)

Setiap kebijakan yang dibuat oleh pemerintah tentu memiliki tujuan yang ditujukan kepada masyarakat. Akan tetapi bagaimana kebijakan tersebut dapat tepat sasaran dan dapat berjalan efektif merupakan tanggung jawab pengelola kebijakan tersebut. Ketika suatu kebijakan telah dilimpahkan kepada daerah maka secara otomatis daerah yang bertanggung

jawab sepenuhnya karena Pemerintah pusat hanya bertugas mengawasi jalannya kebijakan tersebut. Termasuk dalam pelimpahan kewenangan yang diberikan kepada birokrasi perijinan untuk mengembangkan PTSP. PTSP merupakan inovasi yang muncul karena desakan kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks terutama dalam hal perijinan. Hal ini juga dibenarkan oleh Bapak Saleh selaku Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo. Beliau menyebutkan:

“PTSP merupakan inovasi yang bisa membangkitkan semangat untuk ijin pelayanan cepat dan tepat. Jadi intinya dijadikan satu. Dengan PTSP ini semua jadi satu. Yang kedua, persyaratan kalau untuk pengusaha kalau satu pintu justru mempermudah membuka investasi. Jadi semua ijin yang dibutuhkan menjadi cepat, kalau bisa dipercepat kenapa diperlambat, kalau bisa dipermudah kenapa dipersulit. Sesuai dengan SOP yang ada yaitu sesuai dengan Perbup Nomor 38 Tahun 2012. Intinya itu. Dalam SOP tersebut semua perijinan diatur, SIUP, TDP itu hanya bisa 2 hari waktunya. Bahkan bisa 2 jam saja selama Kepala ada di Kantor. Lebih mudah dan saya mempermudah untuk kepentingan masyarakat. Saya harus sadar bahwa saya adalah sebagai pelayan masyarakat, saya mengakui saya pelayan masyarakat. Yang kedua misalnya IMB atau HO, kalau di SOP 5 hari. Kenapa harus 7 hari atau 5 hari karena butuh survei, kalau IMB 5 hari kalau HO (gangguan) 7 hari. Dengan motto saya didepan kalau bisa dipercepat kenapa diperlambat, kalau bisa dipermudah kenapa dipersulit. Akhirnya tahun 2011 dari target PAD yang kita 950 juta, bisa meningkat lebih dari angka tersebut”. (Hasil wawancara tanggal 24 Februari 2014, pukul 12.00 WIB)

Sesuai dengan pernyataan diatas maka setiap daerah memiliki cara yang berbeda untuk memaksimalkan kinerja PTSP pada birokrasi mereka. Hal ini juga terjadi pada Kantor Penanaman Modal dan Perijinan (KPMP) Kabupaten Probolinggo. Pelimpahan sebagian kewenangan perijinan yang diberikan oleh Bupati Probolinggo menjadi tanggung jawab KPMP dalam

mengembangkan kebijakan yang ada agar dapat bersaing dengan PTSP di daerah lainnya. Selanjutnya Bapak Saleh mengatakan bahwa:

“Kebijakan yang saya buat agar PTSP ini efektif memang muncul dari saya tapi dikomunikasikan dengan teman-teman Kepala seksi dan staf, karena kalau hanya ide dari saya tapi tidak mendapat dukungan tidak bisa. Jadi sama, bersinergi. Saya sinergikan untuk mempermudah pelayanan kepada masyarakat, karena hal tersebut punya kekuatan hukum. Masyarakat yang tadinya tidak punya ijin jadinya *malah* mengurus ijin, contohnya menara telekomunikasi yang pada tahun 2012 memenuhi target dan tahun 2013 sudah melebihi target. Karena saya merasa sebagai pimpinan hanya duduk-duduk saja di kantor, saya harus turun agar tahu apa yang menjadi kendala. Mengapa, karena memang saya minimkan. Kita harus ramah, ada pemohon jangan cemberut. Kita harus bisa menarik simpati orang untuk mengurus ijin. Saya tidak pernah memaksa harus ijin ini itu, dengan sendirinya mereka mengurus ijin karena merasa dibantu”. (Hasil wawancara tanggal 24 Februari 2014 pukul 12.10 WIB)

Selaras dengan apa yang dikatakan oleh Kepala Kantor Penanaman Modal dan Perijinan (KPMP) Kabupaten Probolinggo bahwa kebijakan yang telah dibuat merupakan tanggung jawab bersama. Dari berbagai pemaparan diatas maka dapat ditarik kesimpulan mengenai pelaksanaan inovasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Kantor Penanaman Modal dan Perijinan (KPMP) Kabupaten Probolinggo telah berjalan efektif, namun masih terdapat beberapa kendala yang ditemui dalam proses pelaksanaannya. Walaupun seharusnya pelaksanaan PTSP sudah menjadi satu di KPMP namun hingga saat ini pelaksana teknis masih tetap berada di satuan kerja tertentu karena mengingat keterbatasan KPMP dalam menangani berbagai bidang ijin yang ada. Hal ini dapat menjadi salah satu faktor penghambat pelaksanaan PTSP, namun sejauh ini masyarakat merasa perubahan yang telah dilakukan oleh birokrasi perijinan melalui

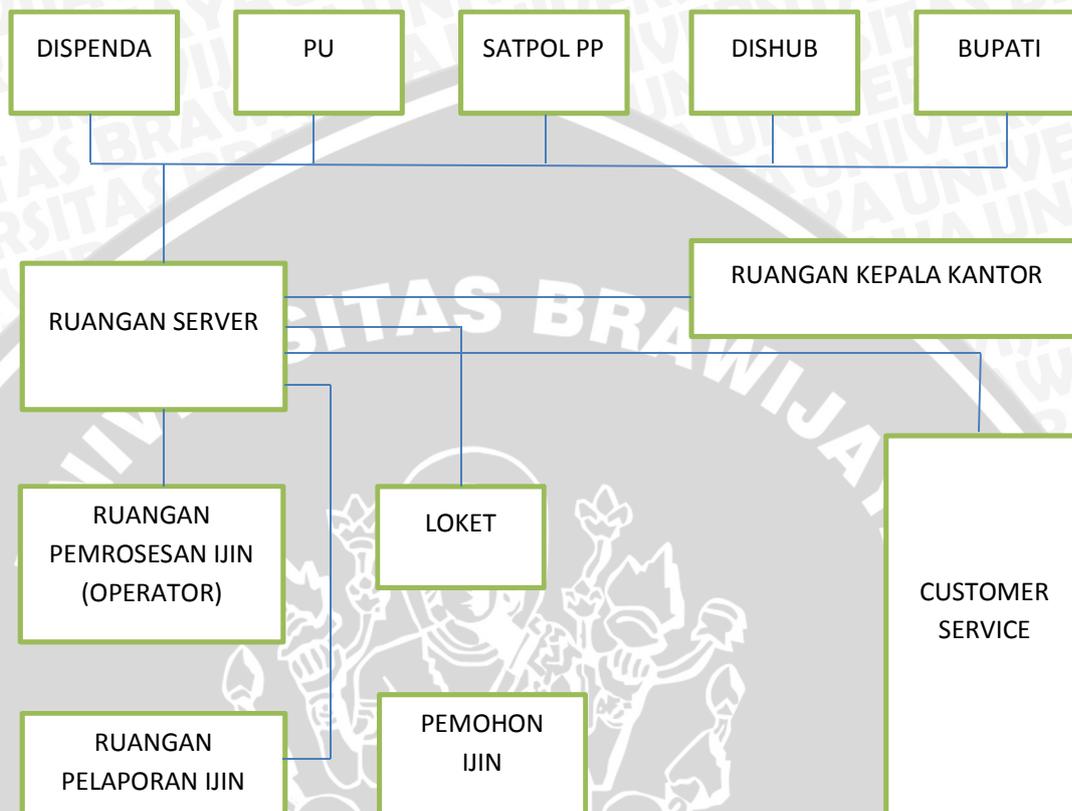
inovasi kebijakan yang ada memudahkan masyarakat dalam pengurusan ijin dan usaha investasi.

a. Inovasi Kebijakan di Kantor Perijinan dan Penanaman Modal Kabupaten Probolinggo

Seringkali dikatakan bahwa sektor publik sulit mengembangkan inovasi, hal ini disebabkan oleh banyak faktor antara lain kapasitas pemimpin yang belum mampu mengarahkan organisasi yang dipimpinya, kebijakan yang belum sepenuhnya dijalankan untuk mendukung adanya inovasi tersebut, kapasitas sumber daya manusia yang masih kurang dalam mengembangkan inovasi dalam ruang lingkup kerja mereka dan beberapa faktor lainnya yang seringkali menjadi penghambat dalam mengembangkan suatu inovasi dalam sektor publik.

Hal ini terjadi pada Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo dimana inovasi yang muncul pada Kantor tersebut belum begitu terlihat. Inovasi kebijakan yang muncul baru sebatas pada penggunaan IT saja. Inovasi ini berbentuk aplikasi SMS (*Short Message Service*) yang disebut aplikasi data arsip dan pemrosesan ijin berbasis SMS *Gateway*. Aplikasi tersebut merupakan inovasi dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Aplikasi perijinan ini adalah *alarm* pengingat jika ada ijin yang telah selesai diproses maupun jika ada berkas yang kurang.

**Mekanisme Sistem Aplikasi Data Arsip dan Pemrosesan Ijin Berbasis SMS
(Short Message Service) Gateway**



Sumber : Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo (Diolah)

Menurut Bapak Triyono selaku Kepala Seksi Pelayanan dan Pemrosesan Perijinan inovasi terkadang muncul karena adanya kebutuhan. Salah satunya seperti aplikasi data arsip dan pemrosesan ijin berbasis sms *gateway* ini. Inovasi ini muncul sebagai upaya KPMP Kabupaten Probolinggo untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan perijinan di Kabupaten Probolinggo. Beliau mengatakan bahwa:

“Yang melatarbelakangi adanya inovasi tersebut karena saya *kan* terjun ke pelayanan ya, bidang saya, tupoksi saya, jadi saya itu

pelayan ya pelayan masyarakat. Jadi apa yang kita laksanakan, apa yang kita perbuat untuk kemajuan perijinan, untuk itu saya mengambil pihak ketiga, dengan penemuan-penemuan, ide-ide kita itu kita saya sampaikan. *Mas* saya punya ide seperti ini bagaimana, supaya sebagai penyedia pelayanan ini lebih enak dalam bekerja. Akhirnya tercetuslah itu. Saya *kepingin* seperti ini, misal masa berlaku ijin sudah habis, apa yang kita ketahui pada operator-operator kita ini, saya mengharapkan ada semacam *alarm*, akhirnya setiap waktu kalau ada *alarm* berarti ada salah satu ijin yang selesai atau pemberitahuan”. (Hasil wawancara tanggal 17 Februari 2014, pukul 10.30 WIB)

Aplikasi data arsip dan pemrosesan ijin berbasis SMS *Gateway* ini menjadi salah satu inovasi kebijakan yang dihasilkan oleh Kantor Perijinan. Inovasi ini diharapkan menjadi awal munculnya inovasi-inovasi lainnya pada Kantor Perijinan, sekaligus salah satu langkah awal dalam mewujudkan tujuan keinginan para aparatur penyelenggara PTSP, untuk menjadikan PTSP di Kantor Perijinan Kabupaten Probolinggo sebagai penyelenggara PTSP sepenuhnya.

b. Sosialisasi implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Kantor Penanaman Modal Perijinan Kabupaten Probolinggo

Sosialisasi merupakan cara yang efektif untuk menyebarkan suatu informasi kepada masyarakat. Sosialisasi adalah proses penyesuaian untuk memperoleh pengetahuan mengenai sesuatu yang baru. Salah satu upaya Kantor Penanaman Modal dan Perijinan (KPMP) untuk menginformasikan kepada masyarakat secara luas terkait dengan masalah pengurusan perijinan adalah melalui sosialisasi. Sosialisasi mengenai tata

cara pengurusan perijinan ini dilakukan dengan berbagai cara yaitu dengan mendatangi masyarakat secara langsung terutama masyarakat yang berada di daerah pinggiran kawasan Kabupaten Probolinggo. Selain itu dengan memasang papan-papan reklame diberbagai titik yang dirasa strategis untuk menyampaikan pesan mengenai pengurusan ijin di KPMP, cara lainnya yaitu melalui buku saku yang disebar kepada masyarakat luas serta melalui *website* resmi yang dimiliki oleh Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo yaitu www.investasi-kabprob.com yang dapat diakses oleh masyarakat. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Ali Kosim bahwa:

“Sosialisasi dilaksanakan ditingkat daerah, tingkat kecamatan, menghadirkan pengusaha setempat, tokoh masyarakat, aparat desa, terus UKM, terus masyarakat. Sistemnya seperti pertemuan dibalai kecamatan, dikumpulkan jadi satu terus ada narasumbernya. Terus ada yang disampaikan paparannya”. (Hasil wawancara tanggal 30 Januari 2014, pukul 11.42 WIB)

Agenda rutin yang gencar dilakukan KPMP tersebut terbukti efektif untuk menarik perhatian masyarakat sehingga pada akhirnya mereka merasa perlu untuk mendaftarkan usaha yang mereka miliki agar mendapatkan pengakuan secara legal. Dengan upaya sosialisasi semaksimal mungkin, usaha tersebut juga dapat menarik minat para investor untuk berinvestasi di Kabupaten Probolinggo, hal ini akan berdampak positif terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Probolinggo. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Ali Kosim, perluasan jangkauan sosialisasi juga dibenarkan oleh Bapak Triyono selaku Kepala Seksi Pelayanan dan Pemrosesan Perijinan, beliau mengatakan:

“Tantangan kita kedepan supaya memperluas lagi sosialisasi ke pondok pesantren, ke sekolah-sekolah ke SMA, kan sekolah SMA ini persiapan untuk memulai usaha. Kalau yang melanjutkan ke universitas saya kira *ngga* masalah tapi kalau yang tidak melanjutkan paling tidak *kan* mereka membuka usaha. *Nah* untuk itu di tahun 2014 ini sosialisasinya kita sasarannya kesitu. Ada juga ke pelaku usahanya, jadi kemarin kita ke 24 kecamatan dan sudah tuntas. Itu suatu kendala bagi Kantor Perijinan yaitu masalah penerima layanan ini kan masih kurangnya pemahaman tentang persyaratan-persyaratan. Padahal persyaratannya tidak begitu sulit, dan itupun gratis. Kalau dulu-dulu kan ada penggantinya, sekarang *enggak* sudah kita masukkan ke anggaran kita, APBD. Mungkin nanti lebih diperdalam lagi mungkin kegiatan sosialisasinya nanti, kalau kita sasarannya tepat, langsung ke Pondok Pesantren, ke pengusaha-pengusaha, Karang Taruna”. (Hasil wawancara tanggal 17 Februari 2014, pukul 10.30 WIB)

Selama ini masyarakat masih beranggapan bahwasanya pengurusan ijin memerlukan biaya yang mahal. Hal ini juga terjadi di Kabupaten Probolinggo yang sebagian besar masih terdiri dari masyarakat menengah ke bawah, sehingga mereka merasa enggan untuk berhubungan dengan birokrasi. Untuk itu sosialisasi dengan terjun langsung kelapangan sangat diperlukan agar masyarakat paham kondisi yang sebenarnya. Kepala KPMP Kabupaten Probolinggo, Bapak Saleh mengatakan:

“Setelah saya terjun ke lapangan, memang perlu disosialisasikan. Karena banyak orang yang tidak tahu, ada juga yang beranggapan adanya pihak ketiga (makelar). Akhirnya mahal, sehingga mereka tidak mau mengurus ijin. padahal kalau memang gratis ya gratis, yang gratis itu SIUP, TDP dan lain-lain. Kemudian yang tidak gratis IMB, HO, perikanan dan menara telekomunikasi. 4 ijin itu tidak gratis sedangkan yang lain gratis. Kadangkala walaupun gratis tetap ditarik biaya. Siapa yang menarik, ya makelar-makelar itu. Seharusnya kalau memang gratis ya gratis jangan minta *ongkos*. Kalau seperti HO memang ada peraturannya yaitu Perda No. 07 Tahun 2011 tentang Perijinan Tertentu, sedangkan kalau menara telekomunikasi Nomor 8 Tahun 2011. Semua ada aturannya.”

Seorang pemimpin merupakan ujung tombak bagaimana mengarahkan organisasi yang dipimpinnya agar sesuai dengan arah dan tujuan yang ingin dicapai. Seorang pemimpin juga harus peka terhadap lingkungan sekitar, peka terhadap kebutuhan sekitar. Salah satu cara yang paling efektif yaitu dengan terjun langsung ke lapangan, untuk mengetahui kebutuhan masyarakat agar nantinya kebijakan yang diambil dapat tepat sasaran.

Selanjutnya selain adanya proses sosialisasi terhadap masyarakat, salah satu faktor lainnya yang perlu diketahui oleh masyarakat yaitu mengenai mekanisme pelayanan di KPMP Kabupaten Probolinggo. Pelayanan yang akan diterima masyarakat harus disesuaikan dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan sebelumnya. Berdasarkan Peraturan Bupati Probolinggo Nomor 38 tahun 2012 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo Pasal 1 angka 20 yang dimaksud dengan Standar Operasional Prosedur yang selanjutnya disebut SOP, adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada Unit Organisasi yang bersangkutan. Selanjutnya dalam peraturan tersebut yang diperkuat dengan Surat Keputusan Kepala Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo No. 502/322/426.404/2008 tanggal 3 November

2008 tentang Standar Pelayanan Publik pada Kantor Penanaman Modal dan Perijinan (KPMP) Probolinggo telah ditetapkan mekanisme pelayanannya sebagai berikut:

1. Pemohon datang ke Kantor Penanaman Modal dan Perijinan (KPMP) Kabupaten Probolinggo untuk meminta form pengajuan surat ijin sesuai dengan ijin yang akan diajukan pada *Customer Service* (CS).
2. Pemohon mengajukan formulir permohonan surat ijin dengan disertai persyaratan berkas, dan diajukan ke *Customer Service* (CS) di Kantor Penanaman Modal dan Perijinan (KPMP) Probolinggo (jika terdapat syarat untuk mengetahui kepala desa atau camat setempat maka pemohon harus melengkapi persyaratan tersebut. Misal pengurusan surat Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) dan Ijin Gangguan (HO).
3. Setelah diisi dan syarat-syarat pengajuan telah terpenuhi maka pemohon menyerahkan form tersebut kepada petugas loket penyerahan untuk dilakukan verifikasi kelengkapan persyaratan dan keabsahan berkas permohonan surat ijin yang diajukan. Apabila belum lengkap maka berkas persyaratan dikembalikan ke permohonan untuk pemenuhan kelengkapan berkas persyaratan.
4. Setelah kelengkapan dan keabsahan berkas sesuai dengan persyaratan, maka petugas loket penyerahan blangko melakukan

pemberkasan dokumen dan melakukan registrasi permohonan sesuai dengan jenis perijinan pada buku registrasi permohonan perijinan.

5. Petugas loket penyerahan blangko menyampaikan berkas kelengkapan perijinan ke operator.
6. Apabila perijinan yang dilakukan merupakan jenis perijinan yang memerlukan survei lapangan sesuai Peraturan Bupati Nomor 41 tahun 2008 misalnya seperti HO dan IMB (survei dilakukan terkait dengan persetujuan lingkungan sekitar dan letak lokasi dari ijin yang akan diajukan) maka Kepala Kantor memerintahkan petugas survei untuk melakukan tinjauan lapangan sesuai surat perintah dengan tanggal dan tim yang telah ditentukan. Petugas survei terdiri dari tim teknis.
 - a. Petugas survei melakukan tinjauan lapangan selanjutnya melakukan rapat teknis.
 - b. Apabila hasilnya memenuhi persyaratan teknis maka memberikan rekomendasi hasil survei.
 - c. Apabila hasil survei tidak memenuhi persyaratan, maka disampaikan ke pemohon untuk pemenuhan persyaratan teknis dan dapat diajukan survei pada waktu yang disepakati.
 - d. Petugas survei membuat berita acara hasil survei dan melakukan pencatatan hasil survei di buku registrasi

survei, kemudian menyampaikan hasil survei ke staf perijinan.

7. Staf perijinan menyampaikan dokumen perijinan ke Kasie Perijinan dan menyampaikan perhitungan biaya retribusi (jika ada sesuai dengan peraturan, misal HO dan IMB) ke petugas loket pembayaran retribusi. Pemohon membayar biaya retribusi pada petugas loket pembayaran retribusi dan mendapatkan bukti pembayaran.
8. Kasie Perijinan melakukan verifikasi terhadap dokumen perijinan dan disampaikan ke Kepala Kantor untuk dilakukan penandatanganan surat ijin tersebut.
9. Kepala Kantor melakukan pengesahan dokumen perijinan dengan mentandatangani dokumen perijinan dan kemudian diturunkan ke Kasubbag Tata Usaha untuk mendapatkan nomor registrasi setelah itu di teruskan ke petugas loket pengambilan.
10. Petugas loket pengambilan menerima dokumen perijinan dan melakukan pencatatan pada buku register sesuai dengan jenis perijinan.
11. Pemohon mengambil dokumen perijinan di petugas loket pengambilan dengan menunjukkan bukti pembayaran.
12. Petugas loket memelihara *copy* dokumen perijinan beserta lampiran berkas permohonan untuk di arsip di tempat arsip.

Mekanisme pengurusan ijin tersebut merupakan standar pengurusan ijin di Kantor Penanaman Modal dan Perijinan (KPMP) Kabupaten Probolinggo. Sedangkan mengenai Mekanisme pengaduan pelayanan sesuai dengan Keputusan Bupati Probolinggo Nomor 37 Tahun 2012 tentang Mekanisme Pelayanan dan Pengaduan pada Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo dan Keputusan Kepala Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo No. 502/322/426.404/2008 tanggal 3 November 2008 tentang Standar Pelayanan Publik pada Kantor Penanaman Modal dan Perijinan (KPMP) Kabupaten Probolinggo telah ditetapkan mekanisme pengaduan sebagai berikut:

- a. Kantor Penanaman Modal dan Perijinan (KPMP) Kabupaten Probolinggo menerima pengaduan pelanggan yang disampaikan secara lisan (langsung), telepon 0335-424175, tertulis (surat, *e-mail*, *faximile*), dan dimasukkan kedalam kotak pengaduan.
- b. Semua pengaduan yang masuk ke staf atau pejabat Kantor Penanaman Modal dan Perijinan (KPMP) Kabupaten Probolinggo disampaikan dan dikoordinasi oleh Kepala Seksi pendataan dan pelaporan untuk pengendaliannya.
- c. Pengaduan yang masuk dicatat pada buku pengaduan dengan identitas nama, alamat, nomor telepon (jika ada), dan isi pengaduan.

- d. Kepala Seksi pendataan dan pelaporan mengkoordinasikan tindak lanjut pengaduan dan menyampaikan tindak lanjut tersebut (yang merupakan jawaban atas pengaduan) kepada si pengadu.
- e. Tindak lanjut pengaduan dicatat (di *update*) pada buku pengaduan.

Standar Operasional Prosedur atau SOP merupakan pedoman untuk setiap organisasi dalam memberikan pelayanan yang prima yang menjadi masyarakat. Selain SOP ada Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang menjadi pedoman dalam hal pelayanan minimal yang harus diberikan aparatur pemerintah terhadap masyarakat yang mereka layani. Seperti yang dikemukakan oleh Bapak Ali Kosim bahwa:

“Standar Pelayanan Minimal (SPM) itu ada. Standar Pelayanan Minimal itu dipergunakan untuk mengetahui langkah-langkah yang akan dipergunakan untuk menjalankan tugas dan fungsi pokok Kantor Penanaman Modal dan Perijinan (KPMP) Kabupaten Probolinggo. Kalau Standar Operasional Prosedur (SOP) dipergunakan untuk Standar Operasional Prosedur untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan *International Standart Operational* (ISO) dipergunakan untuk menjaga kualitas kinerja secara keseluruhan baik itu Tugas Pokok dan Fungsi (tupoksi) maupun pelayanan kepada masyarakat pada Kantor Penanaman Modal dan Perijinan (KPMP) Kabupaten Probolinggo. Nah SPM, SOP dan ISO ini memang diwajibkan di Kantor Penanaman Modal dan Perijinan untuk dijalankan secara konsisten. SPM ini digunakan untuk mendasari kebijakan“. (Hasil wawancara tanggal 17 Februari 2014, pukul 11.29)

Berdasarkan hasil pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa mekanisme pemberian pelayanan di Kantor Penanaman Modal dan Perijinan (KPMP) Kabupaten Probolinggo diatur oleh peraturan yang

terdiri dari Standar Operasional Prosedur (SOP), Standar Pelayanan Minimal (SPM), dan *International Standart Operational* (ISO). Hal ini menjadikan KPMP berupaya memberikan pelayanan yang optimal sesuai kebutuhan masyarakat, sehingga pada tahun 2011 Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo mendapatkan penghargaan sebagai Nominator dalam kategori Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bidang Penanaman Modal, Kabupaten Terbaik pada *Investment Award* yang diadakan oleh Badan Koordinasi Penanaman Modal. Selain itu KPMP Kabupaten Probolinggo juga telah mendapat pengakuan dalam hal *Quality Management System* oleh ISO 9001:2008. Pencapaian tersebut merupakan suatu hasil yang diperoleh dari kinerja para aparatur KPMP Kabupaten Probolinggo dalam menyukseskan PTSP sebagai bagian dari upaya percepatan investasi di daerah untuk meningkatkan pembangunan daerah.

c. Aktor-aktor yang terlibat dalam implementasi kebijakan Pelaksanaan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) tidak hanya melibatkan banyak aktor sebagai pendukung dalam mencapai keberhasilan pelaksanaan kebijakan nasional ini. Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo melibatkan banyak aktor dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan, diantaranya kerja sama dengan USAID (*United States Agency for International Development*) sebagai organisasi dunia yang menaungi bidang investasi dan sebagai

pengawas unit pelaksana teknis Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di daerah. Selain itu kerja sama juga dilakukan dengan beberapa Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang terkait dengan beberapa jenis ijin yang menjadi wewenang dari Kantor Penanaman Modal dan Perijinan (KPMP) Kabupaten Probolinggo, sedangkan untuk pihak luar non instansi Kantor Penanaman Modal dan Perijinan (KPMP) menjalin kerja sama dengan sebuah Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) yaitu *Bromo Institute* sebagai pihak yang mewakili masyarakat. *Bromo Institute* merupakan LSM yang bertugas ikut mengawasi kinerja KPMP kemudian hasil laporan yang mereka himpun akan disebarluaskan kepada masyarakat luas. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Ali Kosim mengenai *Bromo Institute* bahwa:

“Iya dia juga dalam satu naungan USAID dan mereka memang diberikan tugas untuk sebagai jurnalis warga, yang dia mempunyai tugas untuk mempublikasikan setiap perkembangan yang ada di PTSP. Ruang lingkupnya memang hanya di PTSP, tapi kalau diluar dia mau melakukan ya silahkan. Karena dia dalam satu naungan USAID itu tadi, USAID itu ada kerjasama dengan lembaga-lembaga yang ada di Indonesia. Seperti PTSP, LKPP, ada *Asia Foundation*, banyak lagi. Karena *Bromo Institute* itu kan memang LSM yang ada di Probolinggo, dan dia sebagai jurnalis warga yang ditugaskan oleh Pustakom Jawa Timur. Kalau tugasnya untuk menulis semua kegiatan”. (Hasil wawancara tanggal 30 Januari 2014, pukul 11.42)

Artinya birokrasi perijinan tidak hanya bekerja sama dengan sesama instansi pemerintahan akan tetapi lebih luas lagi yaitu salah satunya dengan LSM setempat. Inovasi terbaru yang muncul dari KPMP Kabupaten Probolinggo yaitu sistem aplikasi SMS (*Short Message Service*) Gateway. Aplikasi ini baru diterapkan pada bulan November

2013 dan saat ini telah berjalan selama 4 bulan. Untuk menerapkan aplikasi ini KPMP Kabupaten Probolinggo bekerja sama dengan salah satu CV yang ada di Probolinggo, yaitu CV. Najwa *IT Solution*. Inovasi ini yaitu berupa aplikasi SMS yang dikirimkan kepada pemohon ijin di Kantor Penanaman Modal dan Perijinan (KPMP) Kabupaten Probolinggo pada saat ijin yang telah diajukan kepada KPMP telah selesai diproses dan siap diambil oleh pihak pemohon. Bapak Triyono sedikit menjelaskan mengenai aplikasi ini, beliau mengatakan:

“Saya kira 5 tahun ini PTSP sudah cukup efektif ya. Kita selalu mengingatkan pengusaha-pengusaha, dan proses pelaksanaan pelayanannya kita *kan* sudah menuju IT. Contohnya 2013 ini kita sudah punya aplikasi sistem pelayanan *sms gateway*. Intinya *sms gateway* itu *kan* memberikan informasi kepada penerima layanan terutama bahwa SK saudara sudah diproses, persyaratan saudara ada yang kurang harus dipenuhi, SK saudara sudah selesai bisa diambil. Terus selanjutnya lagi masa berlaku ijin saudara sudah habis, itu kita memberikan informasi kepada penerima layanan yang jelas kita sudah membuat perubahan. Dan itu juga bisa mengakses data juga per kecamatan, per ijin, sudah terintegrasi”. (Hasil wawancara tanggal 17 Februari 2014, pukul 10.30 WIB)

Berdasarkan penjelasan diatas keberhasilan PTSP tidak hanya melibatkan birokrasi perijinan saja akan tetapi semua satker terkait juga harus bekerja sama dalam menyukseskan kebijakan tersebut. Pihak ketiga non pemerintah juga merupakan aktor pendukung agar birokrasi terus berinovasi mengembangkan cara-cara baru dalam memberikan pelayanan publik karena selama ini inovasi pada sektor publik masih sulit dilakukan.

d. Kesiapan aparatur daerah dalam penerapan kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

Suatu kebijakan yang didesentralisasikan ke daerah memerlukan persiapan yang matang agar pelaksanaannya sesuai dengan harapan. Kesiapan aparatur daerah dalam melaksanakan kebijakan tersebut juga harus dipersiapkan, karena mereka adalah aktor yang akan terlibat langsung dengan masyarakat terkait kebijakan yang telah dibuat. Sebagai pelaksana teknis di daerah, aparatur daerah perlu memahami peran dan tanggungjawabnya dalam mengimplementasikan kebijakan yang diberikan kepadanya. Seperti halnya dalam pembentukan dan pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) ini, sumber daya aparatur KPMP Kabupaten Probolinggo yang terbatas seharusnya menjadi faktor penghambat dalam mencapai keberhasilan pelaksanaan PTSP. Namun dengan adanya kesiapan sumber daya aparatur dan dengan kerja sama yang baik maka hal itu tidak menjadi kendala yang berarti dan masih dapat diatasi. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Saleh selaku pimpinan, beliau mengatakan:

“Dengan sumber daya yang minim, saya arahkan kepada semua staf dan para Kasi harus *Iqra'*, harus baca. Dengan baca aturan untuk pelayanan, jika jumlah SDM minim tidak baca aturan tidak akan bisa. Tapi meskipun keterbatasan SDM selama saya satu tahun lebih di perijinan tidak menjadi kendala dalam pelaksanaan pelayanan” (Hasil wawancara tanggal 24 Februari 2014, pukul 12.00)

KPMP berusaha semaksimal mungkin untuk mengoptimalkan kinerja para aparaturnya untuk bekerja sama mencapai tujuan

dibentuknya lembaga PTSP dalam birokrasi perijinan. Selanjutnya Bapak Saleh mengatakan:

“Hal ini karena satu hal, kekompakan, harus saling mengisi. Semua Kasi harus bekerja sama, kalau tidak ada kerjasama, tidak kompak, tidak berhasil. Walaupun SDMnya tinggi tapi tidak kompak percuma. Oleh karena itu saya berupaya bertanggung jawab karena kita memiliki tujuan yang sama” (Hasil wawancara tanggal 24 Februari 2014, pukul 12.00)

Bapak Ali Kosim juga menjelaskan mengenai sumber daya aparatur KPMP yang minim sedikit menyulitkan kinerja KPMP, walaupun mereka telah memohon untuk penambahan pegawai akan tetapi sejauh ini belum ada kebijakan dari Kepala Daerah untuk menambah pegawai di KPMP. Akan tetapi dengan pengembangan aplikasi terbaru yang berbasis IT maka dapat mengurangi beban kerja pegawai KPMP. Beliau mengatakan bahwa:

“Untuk kekurangan sumber daya aparatur kita tidak bisa bergerak. Kalau sumber daya aparatur itu yang menentukan juga Kepala Daerah terus juga berdasarkan kebijakan Kepala BKD (Badan Kpegawaian Daerah). *Kayak* satu semisal kita kan punya tenaga 26 orang, terus sekarang ini dimutasi 2 orang. Berarti *kan* tinggal 24, makanya ini merupakan satu tantangan kita dengan jumlah personil 24 orang ini kita mampu *nggak* untuk melaksanakan tugas sebanyak 70 jenis itu nanti. Kalau kita selalu memohon untuk meminta penambahan. Kita berupaya semaksimal mungkin untuk bisa, ya dioptimalkan. Kalau kemarin katakanlah sudah optimal ya ditambah supaya lebih optimal. Ini bisa jadi faktor penghambat kenapa belum efektif, tapi ini terobosan kita yang baru kita menciptakan sebuah aplikasi ini, aplikasi ini kan tujuannya *kan* untuk mempermudah. Diterapkan sejak 2014, yang biasanya hanya 10 sekarang bisa 100. *Kan* kerjanya sudah sistem. Untuk aplikasi kita memang masing-masing punya *password* sendiri-sendiri, tidak bisa satu *password*. Kalau masalah *hacker*, ya kembali lagi itu kan namanya program”. (Hasil wawancara tanggal 14 Februari 2014, pukul 10.28)

Dengan adanya inovasi baru berupa penggunaan IT pada KPMP akan semakin memudahkan kinerja mereka dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya. Dengan aplikasi tersebut semua agar sistem agar terorganisir secara otomatis dan akan memberikan kemudahan dalam pemberian pelayanan terhadap masyarakat. Namun aplikasi sistem yang berbasis IT seringkali menemui masalah terutama pada saat terjadi *system error*. Selain itu data yang berbasis IT sangat rawan kejahatan dari para *hacker* yang berkepentingan terhadap data yang ada. Namun setiap inovasi pasti memiliki kelebihan dan kekurangan, akan tetapi sejauh ini KPMP belum menemui permasalahan yang signifikan dalam penerapan aplikasi tersebut.

e. Respon masyarakat pemohon ijin di Kantor Penanaman Modal dan Perijinan (KPMP) Kabupaten Probolinggo terhadap kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

Kebijakan Nasional Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) saat ini telah diterapkan pada semua birokrasi perijinan di seluruh Indonesia. Hal ini juga telah ditegaskan oleh peraturan terbaru yaitu Surat Edaran dari Menteri Dalam Negeri pada 12 Desember 2013 tentang Penyusunan Aksi Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi (PPK) Pemerintah Daerah Tahun 2013 dimana secara tegas sejak menyebutkan bahwa paling lambat Desember 2013, semua birokrasi perijinan sudah harus menggunakan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Selama ini ada beberapa daerah yang belum menerapkan kebijakan tersebut.

Masyarakat sebagai penerima pelayanan dari birokrasi terkait yaitu birokrasi perijinan merespon baik adanya Pelayanan Terpadu Satu Pintu tersebut. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dibentuk dengan tujuan untuk mempermudah dan mempercepat proses pengurusan ijin, kebijakan tersebut dirasa perlu karena selama ini proses pengurusan ijin memerlukan prosedur yang panjang dan melibatkan banyak Satuan Kerja (satker), sehingga menyulitkan masyarakat dalam pengurusan ijin, selain itu kebijakan tersebut juga merupakan program perbaikan iklim investasi di daerah sebagai upaya meningkatkan investasi dan pendapatan daerah. Indikator Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) terdiri dari penyederhanaan prosedur, waktu penyelesaian, pemangkasan biaya, sarana dan prasarana serta sumber daya aparatur yang terkait. Beberapa responden yang peneliti temui dilapangan memberikan pendapat yang berbeda mengenai PTSP. Pendapat yang diberikan oleh seorang responden bernama Bapak N (63 th, L). Beliau yang sedang mengurus TDP (Tanda Daftar Perusahaan) Koperasi yang dikelolanya mengatakan bahwa:

“Saya sudah beberapa kali mengurus ijin. Dari prosedur dan petugasnya bagus, pelayanannya bagus. Kecepatannya bagus dan waktu penyelesaiannya termasuk cepat. Sosialisasinya biasanya kita *kan* yang berkepentingan saya *kan* datang kesini. Baru disini diberi paparan *gitu*. Saya belum tau mengenai sms yang baru itu. Ya kalau menurut saya saran dan kritiknya itu, mungkin untuk perijinan itu bisa dipersimple lagi. Mungkin kalau untuk usaha yang pribadi ya tetep ya, tapi yang kaitannya yang sifatnya itu PT, atau CV atau koperasi seperti yang saya kelola ini konfirmasinya itu ditempat ini tapi kita harus ke Pertamina, harus kesana, harus kesini. Kadang kita *kan* punya surat ijin yang belum mati, *nah* sebenarnya surat ijin yang belum mati ini *kan* sebelumnya datanya

sudah *valid*, pada pengurusan perpanjangan ini supaya dipersimple lagi urusannya jangan *kayak* orang membuat data baru. Jangan semuanya gitu, itu *kan* seperti orang membuat data baru *kan* kita cuma memperpanjang. Kalau mungkin untuk baru daftar mutlak karena aturannya disini, tapi ya *nggak* sulit dan tidak menyulitkan”. (Hasil wawancara tanggal 20 Februari 2014, pukul WIB)

Seperti yang dikatakan oleh seorang responden yaitu, Bapak L (60 th, L) yang pada saat itu mengurus Surat Ijin Mendirikan Bangunan (IMB). Beliau mengatakan:

“Saya pernah mengurus ijin-ijin lainnya dan hari ini mengurus ijin IMB ini *mbak*. Belum tau tentang PTSP, baru mulai mengurus. Sebelumnya kan belum terpadu. Biasanya mengurus ijin yang lain saya, misal ijin CV dulu masih di Perindag dulu. Ini baru ngajukan berkas. Kalau memang langsung disini ya enak seumpama ijin-ijin itu *ndak* sendiri-sendiri. Di Perindag *ndak* susah tapi mencar *kan*. Memang *gak* jauh tapi kan ijin usaha kalau *bikin* TDPnya disana, ijin asosiasinya disini, ijin SIUPnya disini. Ya kalau jadi satu kan enak.” (Hasil wawancara tanggal 24 Februari 2014, pukul 09.22 WIB)

Ada dua hal penting yang harus diutamakan dalam memaksimalkan kinerja disektor pelayanan publik. Pertama adalah indikator efisiensi yang yang dapat dilihat dari mudahnya prosedur pelayanan dipahami oleh masyarakat, kecepatan pelayanan dan biaya yang terjangkau oleh masyarakat. Kedua adalah indikator sufisiensi yang dapat dilihat dari bagaimana menyikapi keluhan dari masyarakat, tidak terdapatnya diskriminasi dalam pelayanan serta serta pelayanan yang ada memang dibutuhkan oleh masyarakat.

Hasil pengolahan data penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada pelayanan 6 Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang ada di Probolinggo antara lain:

1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Yaitu nilai yang menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo. Hasil kepuasan masyarakat merupakan kondisi saat ini dari unit pelayanan tersebut.

2. Indeks Harapan Masyarakat (IHM)

Yaitu nilai yang menunjukkan tingkat harapan masyarakat terhadap pelayanan yang harus diberikan oleh Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo.

Dari data Kepuasan dan Harapan tersebut akan diketahui seberapa besar gap yang ada dari masing-masing unsur pelayanan. Secara diagram dapat digambarkan sebagai berikut:

Kuadran 1, wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan/masyarakat namun tingkat kepuasan yang diperoleh masih sangat rendah. Variabel-variabel yang masuk kuadran ini harus diperbaiki.

Kuadran 2, wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan/masyarakat dan tingkat kepuasan yang dirasakan masyarakat sudah sesuai. Variabel-variabel yang masuk kuadran ini harus dipertahankan.

Kuadran 3, wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan/masyarakat dan kenyataannya tingkat kepuasan

tidak terlalu baik. Peningkatan yang masuk variabel-variabel kuadran ini dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan pelanggan sangat kecil.

Kuadran 4, wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan/masyarakat namun tingkat kepuasan yang diperoleh masih sangat tinggi. Variabel-variabel yang masuk kuadran ini dapat dikurangi agar organisasi dapat melakukan efisiensi.

Survei ini dilakukan oleh tim independen yang berasal dari Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) Pusat sebagai bahan evaluasi bagi Kantor, Dinas atau Badan perijinan mengenai pelayanan terhadap masyarakat. Berikut ini adalah data yang dihasilkan dari survei yang dilakukan pada Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo.

Tabel 7.
Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI	MUTU
U1	Prosedur Pelayanan	74.33	Baik
U2	Persyaratan Pelayanan	74.00	Baik
U3	Kejelasan Petugas Pelayanan	75.00	Baik
U4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	75.50	Baik
U5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	75.17	Baik
U6	Kemampuan Petugas Pelayanan	75.33	Baik
U7	Kecepatan Pelayanan	75.33	Baik
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	74.33	Baik
U9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	75.50	Baik
U10	Kewajaran Biaya Pelayanan	74.67	Baik
U11	Kepastian Biaya Pelayanan	75.00	Baik
U12	Kepastian Jadwal Pelayanan	75.67	Baik
U13	Kenyamanan Lingkungan	74.83	Baik
U14	Keamanan Pelayanan	75.17	Baik
IKM Unit Pelayanan		74.54	Baik

Sumber : Hasil analisis KPMP Kab. Probolinggo, 2013.

 Nilai tertinggi  Nilai terendah

Dari tabel diatas dapat diambil kesimpulan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Kantor Penanaman Modal dan Perijinan (KPMP) Kabupaten Probolinggo tergolong “BAIK”. Berbagai unsur yang tertera pada tabel tergolong kategori “BAIK”, namun untuk kategori persyaratan pelayanan termasuk dalam kategori paling rendah dari semua unsur pelayanan. Hal ini perlu segera mendapatkan perhatian dan evaluasi agar kualitas pelayanan yang diberikan semakin baik dan terus meningkat. Semua unsur diatas juga menjadi hal utama yang harus

diperhatikan oleh Kantor Penanaman Modal dan Perijinan (KPMP) Kabupaten Probolinggo. Beberapa responden yang peneliti temukan dilapangan juga mengungkapkan beberapa pendapat mereka mengenai unsur-unsur yang tertera pada tabel. Seperti yang diungkapkan oleh salah satu responden yaitu AF (25 th, P), yang sedang memperpanjang SIUP.

Beliau mengatakan:

“Saya kesini mengurus ijin, memperpanjang SIUP. Pelayanannya baik, prosedurnya mengikuti prosedur benar-benar mengikuti prosedur. Dari sarananya baik, cukup. Petugasnya baik, ramah-ramah. Waktu penyelesaiannya relatif *yah* tergantung kita *kalo* persyaratan kita lengkap bisa langsung jadi, tapi *kalo* persyaratan kita kurang ya itu ya *nggak* bisa soalnya kantor perijinan ini mengikuti prosedurnya. *Kalo* soal sosialisasi aku belum pernah *dapet*. *Kalo* soal sms *gateway* iya aku tau, udah pernah *dapet* dan itu baik. *Kalo* jadi langsung kita *dapet* sms *dapet* telfon soalnya kita disitu itu ada nomor telfon kan yang bisa dihubungi. Menurutku semuanya sudah cukup baik, dan sudah sangat cukup-cukup baik”. (Hasil wawancara tanggal 24 Februari 2014, pukul 08.58 WIB)

Selanjutnya seorang responden lainnya juga berkomentar mengenai pemberian pelayanan yang diberikan oleh Kantor Penanaman Modal dan Perijinan (KPMP) Kabupaten Probolinggo. Bapak ME (34 th, L) yang sedang mengurus Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), beliau mengatakan:

“Saya pernah mengurus ijin sebelumnya. Disini baik dari prosedur, sarana dan pelayanannya dan petugasnya baik. Kalau mengenai waktu penyelesaiannya lumayan cepat dan tanpa berbelit-belit. Tentang sosialisasi saya belum mengetahuinya. Tentang sms *gateway* saya tidak tahu. Kalau mengenai saran dan kritik untuk kantor perijinan hanya masalah biaya aja *mbak*”. (Hasil wawancara tanggal 20 Februari 2014, pukul 10.22 WIB pukul)

Beberapa responden yang peneliti temui dilapangan mengatakan puas dengan pelayanan yang diberikan dan telah mengatakan cukup baik.

Sedangkan mengenai masalah biaya yang harus dikeluarkan diatur oleh Peraturan Daerah (Perda) sesuai dengan ijin yang diajukan. Sehingga Kantor Penanaman Modal dan Perijinan (KPMP) hanya menjalankan sesuai dengan SOP dan aturan yang berlaku. Untuk perhitungan masalah biaya retribusi yang harus dibayar oleh pemohon hanya melingkupi beberapa jenis ijin saja yaitu, Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Ijin Gangguan (HO), perikanan dan menara telekomunikasi, akan tetapi setiap ijin yang berbayar dilihat dari berbagai aspek yang mendukung.

Sedangkan survei mengenai Indeks Harapan Masyarakat (IHM) yang dilakukan pada Kantor Penanaman Modal dan Perijinan (KPMP) Kabupaten Probolinggo memperoleh hasil sebagai berikut:



Tabel 8.
Hasil Indeks Harapan Masyarakat (IHM)
Kantor Penanaman Modal dan Perijinan

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI	MUTU
U1	Prosedur Pelayanan	85.00	Sangat Baik
U2	Persyaratan Pelayanan	84.17	Sangat Baik
U3	Kejelasan Petugas Pelayanan	83.50	Sangat Baik
U4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	81.50	Sangat Baik
U5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	82.83	Sangat Baik
U6	Kemampuan Petugas Pelayanan	82.33	Sangat Baik
U7	Kecepatan Pelayanan	83.00	Sangat Baik
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	82.67	Sangat Baik
U9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	83.67	Sangat Baik
U10	Kewajaran Biaya Pelayanan	81.33	Sangat Baik
U11	Kepastian Biaya Pelayanan	84.33	Sangat Baik
U12	Kepastian Jadwal Pelayanan	82.33	Sangat Baik
U13	Kenyamanan Lingkungan	82.00	Sangat Baik
U14	Keamanan Pelayanan	80.00	Baik
IKM Unit Pelayanan		82.27	Sangat Baik

Sumber : Hasil analisis KPMP Kab. Probolinggo, 2013.

 Nilai tertinggi
  Nilai terendah

Berdasarkan hasil survei mengenai Indeks Harapan Masyarakat (IHM) maka dapat disimpulkan bahwa harapan masyarakat terhadap berbagai unsur pelayanan yang ada di KPMP sangat baik, secara keseluruhan sudah cukup memenuhi target yang diharapkan oleh masyarakat. Melalui hasil survei yang dilakukan di KPMP tersebut dapat menjadi bahan evaluasi untuk memenuhi kriteria pelayanan prima yang diharapkan masyarakat. Hal ini sangat baik bagi perbaikan kualitas

KPMP sebelum akhirnya mendapatkan penambahan kewenangan ijin yang menjadi tanggung jawab KPMP selanjutnya.

2. Faktor penghambat dan pendukung dalam mengimplementasikan inovasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) guna memperbaiki kualitas pelayanan perijinan di Kabupaten Probolinggo

Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada birokrasi perijinan salah satunya berpedoman pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dimana Perangkat Daerah Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu, selanjutnya disingkat PPTSP adalah perangkat pemerintah daerah yang memiliki tugas pokok dan fungsi mengelola semua bentuk pelayanan perizinan dan non perizinan di daerah dengan sistem satu pintu. Dalam hal ini yang memiliki tugas pokok dan fungsi sebagai pengelola dalam bidang penanaman modal dan perijinan adalah Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo, akan tetapi kenyataannya masih ada beberapa jenis ijin yang berada di beberapa SKPD tertentu. Padahal pembentukan lembaga PTSP adalah menjadikan semua jenis perijinan berada dalam satu tempat dengan memangkas biaya, prosedur dan waktu penyelesaian perijinan, akan tetapi beberapa satker belum mau menyerahkan ijin yang mereka kelola. KPMP Kabupaten Probolinggo terus berupaya melakukan pendekatan kepada SKPD terkait untuk melimpahkan ijin yang masih mereka kelola kepada Kantor Perijinan.

Akan tetapi tanpa adanya kebijakan dari Kepala Daerah maka hal ini menjadi sedikit sulit untuk dilakukan. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Ali Kosim bahwa:

“Upaya yang dilakukan, pertama pemetaan ijin-ijin, terus berkoordinasi dengan SKPD yang lain, agar mereka mau menyerahkan sebagian urusannya kepada Kantor KPMP. Hal ini hanya karena kalau dia dilimpahkan *kan* untuk mengurangi pendapatannya asli daerahnya dia, untuk PADnya Kabupaten. Sebenarnya mereka mengelola, cuma kalau diserahkan kesini *kan* dia tidak ngelola. Misalnya Dinas A diberi kewenangan untuk mengelola retribusi ini, kalau diserahkan ke kita *kan* otomatis kita yang ngelola retribusinya. Kalau di kita *kan* ya sudah sesuai dengan aturan *kan*, aturannya kalau sudah gratis ya gratis, tidak dipungut biaya sepersen pun. Itu kalau yang masih di SKPD, artinya yang masih dikelola di dinas-dinas yang bersangkutan. Kalau yang sudah diserahkan kepada kita ya *nggak* ada, kalau di aturannya harus bayar ya bayar tapi kalau *enggak* ya *enggak*. Kalau yang ada retribusinya itu IMB, HO, IPR, IPR itu Ijin Penambangan Rakyat, dan kartel kalau *ngga* salah. Pemetaan ijin itu ijin-ijin yang ada di satker, kita *kan* mempunyai kalau *ngga* salah 52 satker, masing-masing satker mempunyai kewenangan masing-masing. Seperti Disperindag dulu itu menangani SIUP udah dilimpahkan ke kita, Dinas Kesehatan ngurus masalah rumah sakit, sekarang sudah diserahkan ke kita. Beberapa masih enggan menyerahkan, alasannya mungkin yang pertama mereka kurang paham tentang surat edarannya Menteri. Mengapa mereka tidak mau paham ya itu jawabannya karena masalah pendapatan tadi”.
(Hasil wawancara tanggal 14 Februari 2014, pukul 10.28 WIB)

Berbagai upaya telah dilakukan oleh KPMP akan tetapi beberapa dinas dan badan tertentu masih memegang kewenangan atas ijin tertentu. Masalah seperti ini perlu mendapatkan tindakan tegas dari Kepala Daerah sebagai pemegang kekuasaan tertinggi di daerah, karena adanya upaya dari KPMP sendiri sebagai aktor yang bersangkutan tanpa adanya dukungan dari pihak pimpinan tidak akan dapat membuahkan hasil. Selanjutnya Bapak Ali Kosim mengatakan:

“Upaya ini dilakukan dari kantor kita sendiri, kita melakukan koordinasi, kita melakukan upaya-upaya pendekatan, penjelasan, berdasarkan surat edaran Menteri seperti ini. Itu nanti disampaikan kepada pengambil kebijakan khususnya Bupati, kalau sudah semangatnya Bupati *kan ngga* bisa apa-apa. Dengan kenyataannya sudah ada Perbup perubahan itu tadi yang Nomor 47 tahun 2014, yang semula kita mengelola 30 sekarang jadi 70. Ya *step by step* tidak bisa langsung 109 kita kelola *ngga bisa*”. (Hasil wawancara tanggal 14 Februari 2014, pukul 10.28 WIB)

Senada dengan apa yang diungkapkan oleh Bapak Ali Kosim selaku Kepala Seksi Pendataan dan Pelaporan, Bapak Saleh selaku Kepala KPMP juga menjelaskan bagaimana upaya KPMP untuk terus berupaya mendekati beberapa SKPD yang masih memegang kewenangan atas beberapa ijin tertentu yang seharusnya sudah harus diserahkan kepada Kantor Perijinan sebagai pengelola penanaman modal dan perijinan di daerah. Beliau mengatakan:

“Tapi ada juga yang masih melekat pada SKPD, saya berusaha pendekatan. Cara pendekatannya, ya melalui aturan yang ada. Kan ada surat edaran Mendagri, per akhir 2013 harus sudah menyerahkan ke PTSP, daerah yang belum PTSP juga sudah harus PTSP, kalau sudah ada aturan begini otomatis semua SKPD seharusnya mengikuti. Yang penting saya mengikuti aturan. Masih ada yang beberapa di SKPD tapi ya memang tidak semudah membalikkan telapak tangan, tapi masih diusahakan”. (Hasil wawancara tanggal 24 Februari 2014, pukul 12.00 WIB)

Selaku pimpinan di Kantor Perijinan beliau mengajak semua Kasie dan staf untuk bekerja sama mencari jalan keluar dari permasalahan tersebut. Tujuannya tidak lain adalah untuk menyederhanakan pelayanan dan meningkatkan kualitas pelayanan pada kantor perijinan sesuai dengan standar kualitas yang telah ditetapkan. Selanjutnya Bapak Saleh mengungkapkan bahwa:

“Kita harus kompak, semua Kasi, staf tidak boleh jalan sendiri-sendiri. Kita semua ini dituntut untuk harus ikhlas, kalau ikhlas *Inshaallah* akan tuntas, kalau hanya berpatokan pada *duit* tidak bisa. Kan ada 4 kerja, kerja keras, kerja cerdas. Kerja keras ini saya berusaha maksimal, meskipun staf Kasi terbatas tapi saya berupaya maksimal, untuk menyaingi semua PTSP yang lain. Probolinggo Kota *kan* sudah Badan, untuk menyaingi itu. Kalau cerdas itu, harus tau apa yang dia kerjakan, apa yang harus kita lakukan, tidak semua dikerjakan. Yang ketiga ikhlas, amanah. Karena semua diganti oleh Pemerintah. Yang keempat, harus tuntas. Artinya selesai apa yang dikerjakan. Kalau sudah tuntas orang akan puas, dengan kepuasan ini orang tidak akan segan-segan mengurus ijin atau mengajak teman-teman yang lain mengurus ijin, karena merasa saya mengurus ijin tidak sulit, dipermudah dengan biaya yang ringan sesuai aturan. Kalau yang gratis ya gratis kalau yang bayar ya bayar. *Kan* bantuan kepada semua pengusaha, tidak sulit perijinan, ini begini, tidak banyak *ngomong* karena biasanya perijinan banyak *ngomong*, berbelit-belit, biaya tinggi, waktu tidak menentu, saya rubah semuanya, meminimalkan. Akhirnya sampai saat ini tidak ada kendala”. (Hasil wawancara tanggal 24 Februari 2014, pukul 12.00 WIB)

Upaya yang dilakukan KPMP dalam menerapkan PTSP semaksimal mungkin agar kualitas pelayanan yang diberikan juga mendapatkan respon yang positif dan memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Karena keberhasilan pelaksanaan PTSP adalah penyederhanaan pelayanan menjadi pelayanan yang mudah, cepat, transparan dan akuntabel. Harapan Bapak Saleh sebagai Kepala Kantor Penanaman Modal dan Perijinan yaitu membuat pelayanan yang diberikan Kantor Perijinan semakin baik dan mampu menarik investor datang ke Kabupaten Probolinggo. Beliau mengungkapkan:

“Saya sebagai pimpinan, niatan saya tidak menurunkan target, karena program kebijakan nasional. Karena keberhasilan suatu daerah, ijin-ijin harus dipermudah, akan mendatangkan investasi, dari pengusaha-pengusaha besar ke Kabupaten Probolinggo. Dengan banyaknya investasi tersebut akan mengikis sedikit demi sedikit tenaga kerja, didaerah kita kan masih banyak pengangguran, lewat pengusaha-pengusaha tersebut *kan* sedikit demi sedikit dikurangi. Semakin jauh

semakin banyak dari Amerika, dan lain-lain. Harapan saya juga baik, pelayanannya sudah baik, jadi saya tidak akan merubah segala sesuatu yang sudah baik, dan yang belum baik menjadi lebih baik". (Hasil wawancara tanggal 24 Februari 2014, pukul 12.00 WIB)

Berbagai upaya yang telah dilakukan oleh KPMP dalam mengoptimalkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menjadi salah satu cara bagaimana masing-masing daerah mengembangkan kreatifitas mereka dalam memberikan pelayanan prima terhadap masyarakat.

a. Peraturan yang mendukung penerapan kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Kantor Penanaman Modal dan Perijinan (KPMP) Kabupaten Probolinggo

Pembentukan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di daerah didasari oleh Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2006 Tentang Paket Kebijakan Perbaikan Iklim Investasi dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Munculnya Peraturan tersebut disebabkan oleh keinginan tiga Menteri untuk menyederhanakan perijinan dengan tujuan memudahkan para investor dalam mengurus ijin sehingga dapat meningkatkan investasi di daerah. Hal ini dikuatkan dengan adanya Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Bidang Penanaman Modal, yang dimaksud dengan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, yang selanjutnya disingkat PTSP adalah kegiatan penyelenggaraan suatu perizinan dan nonperizinan 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. Hal ini dijadikan pedoman dalam menyelenggarakan kebijakan yang dilimpahkan oleh Pemerintah Pusat. Akan tetapi dalam menerapkan kebijakan tersebut para aparatur daerah tidak dapat hanya terpaku pada peraturan tersebut sebab jika peraturan yang ada diterapkan secara keseluruhan maka peraturan tersebut akan bersifat kaku dan tidak luwes. Faktanya kondisi yang peneliti temui di Kantor Penanaman Modal dan Perijinan mengharuskan aparatur terkait menyesuaikan peraturan yang ada dengan kondisi masyarakat. Semua peraturan mengharuskan untuk ditaati sebagai batasan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sebagai pelayan masyarakat. Begitu pula peraturan yang mendasari pelaksanaan PTSP, setiap organisasi memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dijadikan landasan dalam memberikan pelayanan minimal terhadap masyarakat. Melalui Peraturan Bupati Nomor 38 Tahun 2012 Tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Perijinan pada Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo, KPMP memiliki pedoman dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 41 Tahun 2008 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan di Bidang Perijinan Kepada Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo ada sekitar 31

jenis ijin yang dikelola oleh KPMP Kabupaten Probolinggo karena masih berstatus Kantor akan tetapi pada pertengahan 2014 terdapat wacana bahwa akan ada penamabahan ijin yang akan menjadi tanggung jawab KPMP.

b. Permasalahan yang menjadi kendala dalam penerapan kebijakan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

Sejak awal dibentuknya Kantor Penanaman Modal dan Perijinan (KPMP) Kabupaten Probolinggo, kantor ini telah menerapkan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), namun hingga saat ini yang menjadi kendala dalam proses pelaksanaannya adalah masalah pelimpahan kewenangan dari berbagai Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) kepada KPMP. Seharusnya sesuai dengan peraturan yang berlaku semua jenis perijinan sudah harus dilimpahkan ke KPMP namun faktanya masih ada beberapa SKPD yang mengurus ijinnya sendiri. Selain itu masalah klasik yang juga terjadi di Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo yaitu masalah minimnya Sumber Daya Manusia yang dimiliki. Secara keseluruhan KPMP Kabupaten Probolinggo hanya memiliki 26 pegawai yang terdiri dari 1 orang Kepala Kantor, 3 orang Kepala Seksi dan 22 orang staf. Pada dasarnya kondisi sumber daya manusia yang terbatas menjadi kendala dalam pelaksanaan PTSP, akan tetapi pada kenyataannya hal ini tidak dijadikan masalah besar oleh KPMP sehingga mereka tetap dapat memaksimalkan kinerja

mereka sesuai tujuan walaupun dengan sumber daya manusia yang terbatas. Bapak Ali Kosim mengatakan:

“Permasalahannya *ngga* ada yang signifikan mengenai pelaksanaan PTSP selama ini. Kalau permasalahan hanya mengenai sumber daya manusianya *aja* yang kurang. Itu yang pertama, yang kedua permasalahannya lagi tentang organisasi ya, kita ini kan eselonnya Eselon III (tiga), sedangkan untuk kita berkoordinasi dengan SKPD yang lain kan Eselon II (dua). Yang membedakan, kalau Kantor itu Eselon III, kalau Badan sama Dinas itu Eselon II. Jadi kalau Kantor berkoordinasi dengan Badan atau Dinas harus melalui pak Sekda, kalau kita Badan sama-sama Eselon II berkoordinasi secara langsung. Hierarkinya itu kita nomor 3”. (Hasil wawancara tanggal 30 Januari 2014, pukul 11.42 WIB)

Selanjutnya Bapak Ali Kosim menjelaskan mengenai alasan setiap daerah memiliki status yang berbeda pada birokrasi yang mereka miliki.

Beliau mengatakan:

“Tergantung dari kebijakan Kepala Daerah masing-masing, apakah di daerah itu dibentuk Kantor atau Badan. Contoh kita dengan Kota, wilayah yang lebih luas kita Kantor, sedangkan untuk wilayah yang lebih sempit yaitu Badan. Kalau dilihat dari kriteria Badan atau Kantor itu dilihat dari jumlah kewenangan yang dilimpahkan. Lebih luas di Kota, Kota itu sudah ada 86 ijin dikelola oleh Badan Perijinan, *lah* kita 30 ijin. 2014 ini nanti ditambah menjadi 70 ijin, diganti menjadi Badan. Struktur organisasinya juga akan berubah”. (Hasil wawancara tanggal 30 Januari 2014, pukul 11.42 WIB)

Berdasarkan keterangan diatas maka dapat disimpulkan bahwa permasalahan internal yang terjadi didalam KPMP sendiri yaitu masalah kurangnya sumber daya aparatur pada KPMP. Selain itu masalah beberapa ijin yang masih melekat pada beberapa SKPD juga dapat menjadi bahan evaluasi bagi Kepala Daerah dalam pengambilan kebijakan selanjutnya. Alur koordinasi dengan atasan dan SKPD lainnya juga menjadi kendala karena status Kantor yang masih harus melalui

Sekretaris Daerah, akan tetapi perubahan status Kantor menjadi Badan atau Dinas juga memerlukan perencanaan yang tepat dilihat dari berbagai aspek.

Sedangkan permasalahan eksternal dalam pelaksanaan PTSP pada birokrasi perijinan yaitu masalah pungutan liar dari pihak-pihak yang ingin mengambil keuntungan. Menurut salah satu staf di bagian *Customer Service (CS)* permasalahan pungutan liar kerap terjadi hingga saat ini. Dan hal ini menimbulkan permasalahan bagi masyarakat yaitu mahal biaya administrasi yang harus mereka keluarkan untuk mengurus ijin atas usaha mereka. Hal ini menjadi salah satu penyebab masyarakat enggan dan harus berpikir dua kali untuk mengurus ijin usaha ataupun ijin lainnya di Kantor Perijinan karena mereka sudah lebih dahulu berpikir bahwa mengurus ijin memerlukan biaya yang mahal serta waktu yang tidak sebentar, padahal dengan mengurus ijin sebagaimana mestinya maka legalitas usaha mereka akan terjamin. *Mindset* seperti inilah yang mulai diperbaiki oleh birokrasi perijinan. Dengan terus menerus mensosialisasikan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) kepada masyarakat maka upaya tersebut mulai membuahkan hasil dan membawa dampak yang positif yaitu semakin meningkatnya jumlah pemohon ijin untuk melegalkan usaha ataupun ijin lainnya yang mereka miliki. Selain itu semakin meningkatnya jumlah investor di Kabupaten Probolinggo.

C. Analisis Data

1. Analisis pelaksanaan inovasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Kantor Penanaman Modal dan Perijinan (KPMP) Kabupaten Probolinggo.

Pemerintahan Daerah menurut Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Karena adanya Otonomi Daerah maka melalui desentralisasi sebagian wewenang dilimpahkan oleh Pemerintah pusat kepada daerah untuk diatur dan diurus sendiri oleh daerah sesuai kebutuhan masyarakat. Pemerintah daerah sebagai penyelenggara urusan pemerintahan otomatis adalah aktor yang berhubungan langsung dengan masyarakat.

Kebijakan yang dihasilkan oleh pemerintah merupakan hasil yang dihimpun berupa kebutuhan masyarakat terhadap pemerintahnya. Menurut Anderson yang dikutip Abdul Wahab (2012:8) yang menyatakan bahwa kebijakan itu ialah suatu *“purposive course of action or inaction undertaken by an actor or set of actors in dealing with a problem or matter of concern”* (langkah tindakan yang secara sengaja dilakukan oleh seorang aktor atau sejumlah aktor berkenaan dengan adanya masalah atau persoalan tertentu yang dihadapi). Kebijakan yang dibuat oleh pemerintah akan menghasilkan

beberapa *output* (keluaran) yang sebagian besar ditujukan kepada masyarakat.

Keluaran kebijakan adalah barang, layanan, atau sumberdaya yang diterima oleh kelompok sasaran atau kelompok penerima (*beneficiaries*) (Dunn, 2003: 513). Sesuai dengan apa yang telah disampaikan oleh Dunn salah satu keluaran kebijakan yang diberikan oleh Pemerintah adalah layanan. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan salah satu keluaran kebijakan yang dihasilkan dari kesepakatan tiga Menteri untuk memperbaiki iklim investasi melalui birokrasi perijinan. Pemerintah terus berupaya memperbaiki kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat, mereka mencari solusi atas kebijakan yang telah dibuat agar dapat disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Setiap daerah telah diberikan hak untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, salah satunya melalui pelimpahan kewenangan atau desentralisasi agar setiap daerah mampu berinovasi dalam melaksanakan kebijakan yang dilimpahkan oleh Pemerintah Pusat. Bahkan keseriusan pemerintah untuk terus melakukan reformasi atau penataan kembali terus dilakukan melalui berbagai cara, salah satunya dengan menyebarkan semangat untuk berinovasi dalam mengembangkan daerah masing-masing. Hal ini didukung dengan dikeluarkannya Peraturan bersama Menteri Riset dan Teknologi Nomor 03 Tahun 2012 dan Menteri Dalam Negeri Nomor 36 tahun 2012 tentang Penguatan Sistem Inovasi Daerah (SIDa). SIDa merupakan upaya pemerintah untuk menumbuhkembangkan inovasi pada daerah yang

dilakukan oleh institusi, pemerintah daerah, lembaga kelitbangan, dunia usaha serta masyarakat. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kapasitas daerah serta daya saing daerah dalam kompetisi ekonomi yang sedang terjadi. Melalui penerapan SIDA maka daerah dituntut untuk berinovasi mengembangkan potensi yang mereka miliki melalui berbagai kebijakan ataupun kegiatan yang dapat mempercepat tercapainya pembangunan daerah dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) juga merupakan salah satu upaya yang dilakukan oleh birokrasi perijinan dalam mempercepat pertumbuhan ekonomi daerah melalui pemberian pelayanan di sektor perijinan dan penanaman modal. Kemudahan perijinan dan pemberian pelayanan yang prima terhadap masyarakat akan dapat menarik investor untuk datang ke Kabupaten Probolinggo. Mengingat lokasi Kabupaten Probolinggo yang juga sangat strategis yaitu berada di jalur segitiga emas di pantai utara. Hal ini tujuan pengembangan SIDA dimana salah satunya yaitu menciptakan iklim investasi yang kondusif untuk menarik investor. Salah satunya dengan meninggalkan budaya birokrasi berlebihan dengan meningkatkan profesionalisme kerja dan menciptakan perlindungan dan kepastian hukum bagi investor.

Inovasi di sektor publik di era ini menjadi penting karena adanya peluang kompetisi antar daerah dan antar lembaga publik, dan kemungkinan ancaman kelangsungan hidup organisasi (meskipun faktanya hal ini tidak kuat betul terjadi). Inovasi di sektor publik pernah dan sedang dijalankan oleh beberapa daerah untuk menyelesaikan berbagai persoalan pelayanan

dan pembangunan (Muluk, 2008:42). Lebih lanjut Muluk menjelaskan bahwa inovasi juga merupakan instrument untuk mengembangkan cara-cara baru dalam menggunakan sumber daya dan memenuhi kebutuhan secara lebih efektif. Inovasi juga dapat dimanfaatkan untuk mengembangkan strategi dan tindakan dalam pelayanan publik.

Pelayanan yang diberikan oleh Kantor Penanaman Modal dan Perijinan (KPMP) Kabupaten Probolinggo termasuk dalam kategori baik akan tetapi dalam pengembangan inovasi kebijakan masih belum begitu terlihat. Inovasi pada sektor publik memerlukan perangkat pendukung yang tepat, oleh sebab itu inovasi di daerah seringkali sulit dilakukan karena belum siapnya faktor-faktor pendukung dalam mengembangkan inovasi di daerah. Hingga saat ini keberhasilan daerah lain dalam melakukan inovasi seperti halnya inovasi pada birokrasi perijinan, belum mendorong daerah untuk ikut berinovasi seperti mereka. Hal ini kembali lagi kepada cakupan wilayah, kondisi internal kantor dan kesiapan aparatur yang akan menjalankannya. Oleh karena itu ini menjadi tugas Pemerintah Pusat dan Pemerintah Provinsi dalam memainkan perannya untuk mendorong perluasan inovasi di daerah.

a. Inovasi Kebijakan di Kantor Perijinan dan Penanaman Modal Kabupaten Probolinggo

Seperti yang telah dijabarkan sebelumnya bahwa inovasi pada sektor publik memang belum seperti sektor bisnis yang lebih sering melakukan inovasi terhadap pelayanan yang mereka berikan. Dalam hal

ini fakta dilapangan menunjukkan bahwa birokrasi di Indonesia sulit mengembangkan inovasi karena beberapa faktor yang kurang mendukung tumbuhnya inovasi. Menurut Rosabeth Moss Kanter yang dikutip Djamaludin (2012:34), inovasi adalah sebuah hasil karya pemikiran baru yang diterapkan dalam kehidupan manusia. Inovasi menurut Schumpeter dipandang sebagai kreasi dan implementasi “kombinasi baru”. Istilah kombinasi baru ini dapat merujuk pada produk, jasa, proses kerja, pasar, kebijakan dan sistem baru.

Penggunaan sistem baru misalnya seperti yang diterapkan pada Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo menjadi ide segar dalam sektor publik terutama birokrasi perijinan sebab mereka berhubungan langsung dengan pelayanan terhadap masyarakat. Menurut Zaltman dan Axtell sebagaimana dikutip Djamaludin (2012:35) beranggapan bahwa perilaku inovatif terdiri atas dua tahapan, yakni tahapan pemunculan gagasan (*initiation*) dan tahapan implementasi gagasan (*implementation*). Munculnya gagasan mengenai aplikasi data arsip dan pemrosesan ijin berbasis sms *gateway* pada Kantor Perijinan terjadi karena kebutuhan, kemudian muncul ide untuk melakukan upaya perbaikan. Dengan melakukan kerjasama dengan pihak ketiga yang paham dengan bidang IT kemudian tahapan implementasi gagasan dilakukan.

Menurut Shamsul Haque (2011) terdapat beberapa faktor dalam penentu mode inovasi (*Determinants of Modes of Innovation*) salah

satunya mengenai *Autonomy often Depends on State Capacity (Finance, Technology, Human Resources, Structural Cohesion/Conflict) – Strong State vs. Weak State Argument*. Artinya otoritas yang dimiliki oleh daerah juga tergantung pada kapasitas pemerintahannya sendiri, seperti masalah keuangan, teknologi yang mendukung, sumber daya manusia, dan konflik struktural. Pada Kantor Penanaman Modal dan Perijinan, inovasi yang muncul terhambat oleh teknologi yang masih belum memadai, hal ini juga dipengaruhi oleh kapasitas sumber daya manusia yang mengelolanya. Perlunya pengembangan sumber daya manusia yang lebih berkualitas akan sangat berpengaruh terhadap faktor lainnya yang dapat memunculkan suatu inovasi.

Sedangkan efektifitas dalam inovasi pemerintahan (*Effectiveness of Governance Innovation*) memiliki beberapa poin penting yaitu:

1. *Originality of Innovation: Distinguishing Selected Change Options from Those Already Available*, artinya adanya orisinalitas inovasi. Seperti yang muncul pada Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo, inovasi aplikasi data arsip dan pemrosesan ijin berbasis sms *gateway* misalnya muncul dari Kantor sendiri yang dilatarbelakangi oleh kebutuhan untuk publikasi, yaitu untuk memberikan informasi kepada masyarakat yang mengajukan ijin. Pada setiap birokrasi perijinan yang telah menerapkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu memiliki aplikasi perijinan yang berbeda-beda

tergantung dari kebijakan masing-masing pimpinan. Selain itu inovasi kebijakan lainnya yaitu mengenai ijin paket yang baru-baru ini dikembangkan oleh KPMP. Inisiatif ini muncul dari Kantor untuk memudahkan para pembuat ijin, terutama bagi mereka yang sedang mengurus beberapa ijin secara bersama-sama. Ijin paket seperti ini belum ditemui pada birokrasi perijinan lainnya, sebab masing-masing birokrasi perijinan memiliki kebijakan sendiri-sendiri dalam mengembangkan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu .

2. *Compatibility of Innovation: With Contextual Factors (Social, Political, Economic, Cultural Realities)* artinya faktor-faktor lainnya juga mendukung munculnya inovasi, tidak hanya berdasarkan pada masalah-masalah yang telah dijelaskan diatas sebelumnya. Seperti pada Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo, inovasi berupa aplikasi data arsip dan pemrosesan ijin berbasis sms *gateway* yang muncul dipengaruhi oleh faktor-faktor tersebut. Dari segi sosial, adanya aplikasi tersebut tidak memungut biaya sedikitpun alias gratis, dan yang menanggung biaya beban adalah Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo. Hal ini juga menyangkut faktor ekonomi dimana adanya aplikasi tersebut merupakan upaya efisiensi waktu dan biaya sesuai dengan tugas perijinan. Dari segi budaya misalnya Kantor Penanaman Modal dan Perijinan

membudayakan asas transparansi dan akuntabilitas sesuai dengan asas-asas pelayanan publik yang semestinya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor diatas menjadi bagian penting dalam memunculkan inovasi sebab tidak hanya mempengaruhi aktor pada birokrasi yang bersangkutan akan tetapi juga berdampak pada masyarakat sebagai orang yang dilayani.

3. *Enforceability of Innovation: Implementing Innovations with Adequate Financial & Human Resources.* Kemampuan yang dimiliki oleh masing-masing sektor publik berbeda-beda, termasuk didalamnya dari segi keuangan dan sumber daya manusia. Pada Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo, keterkaitan dengan kebijakan penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan inovasi yang muncul pembiayaan ditanggung oleh negara. Dari segi *financial*, yang menjadi tanggung jawab negara adalah dana operasional petugas dalam menyelenggarakan PTSP, sedangkan dari segi masyarakat beberapa ijin yang tidak dipungut biaya alias gratis, seperti ijin SIUP, TDP dan HO. Sedangkan mengenai sumber daya manusia sebagai aktor pelaksana dari inovasi yang ada, Kantor memberikan beberapa pelatihan tersendiri yang dibiayai oleh APBD agar dapat meningkatkan kemampuan aparatur. Pelatihan tersebut terkait dengan kebijakan daerah yang disebut Peningkatan Kapasitas Kelembagaan Pelayanan Perijinan. Pelatihan ini bertujuan agar instansi terkait dapat mengembangkan

dan memberdayakan dirinya sendiri yang dinamakan dengan *Capacity Building*. Dengan kemampuan *financial* yang memadai dan kapasitas sumber daya manusia yang unggul maka inovasi akan dapat dikembangkan.

4. *Acceptability of Innovation: Acceptance of Governance*

Innovations by Major Groups of Citizens. Penerimaan dari suatu inovasi yang muncul merupakan faktor pendukung keberhasilan inovasi. Penerimaan masyarakat terhadap adanya inovasi tersebut akan menunjukkan keberhasilan inovasi yang dikembangkan. Selama ini yang terjadi di Kantor Penanaman Modal dan Perijinan, dampak dari inovasi yang muncul sebenarnya telah dirasakan langsung oleh masyarakat, akan tetapi hanya sebagian besar yang mengerti bahwa KPMP telah memberikan inovasi baru seperti aplikasi data arsip dan pemrosesan ijin berbasis sms *gateway*, maupun mengenai kebijakan ijin paket. Hal ini disebabkan oleh kemampuan penerimaan masyarakat yang berbeda-beda. Salah satu faktor penyebabnya adalah tingkat pendidikan yang dimiliki masyarakat pengguna perijinan. Sebagian besar masyarakat adalah kelompok usaha kecil dan menengah yang menganggap inovasi yang muncul bukan sesuatu yang baru karena ketidakpahaman mereka. Sedangkan bagi sebagian masyarakat lainnya, misalnya pengusaha dan investor mereka menganggap inovasi yang muncul dari Kantor Penanaman Modal dan Perijinan sebagai sesuatu yang

baru serta memudahkan dan membantu pekerjaan mereka. Oleh karena itu kemampuan penerimaan masyarakat yang berbeda dapat menjadi kendala bagi Kantor sendiri dalam mengembangkan inovasi, sehingga Kantor harus mencari jalan alternatif agar sosialisasi inovasi dapat diterima oleh semua kalangan masyarakat.

5. *Sustainability of Innovation: Continuity of Innovation Outcomes without Disruption or Replacement.* Kadangkala suatu inovasi yang muncul hanya bertahan beberapa waktu saja tanpa adanya usaha lebih lanjut untuk mengembangkannya menjadi suatu keunggulan yang dimiliki oleh sektor publik. Pengembangan inovasi yang dilakukan pada Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo yaitu dengan menjaga komitmen dari semua aktor yang terlibat. Baik itu dari pimpinan Kantor, Kasi maupun dari staf yang menjalankan. Dengan adanya komitmen dari berbagai pihak untuk terus mengembangkan kapasitas mereka, maka suatu inovasi akan dapat bertahan meskipun muncul inovasi baru sebagai bagian dari upaya keberlanjutan dari inovasi sebelumnya. Inovasi tidak hanya bagaimana menciptakan sesuatu yang baru akan tetapi bagaimana mengembangkan inovasi yang telah ada dengan cara-cara baru agar dapat menjadi sektor unggulan dari instansi terkait.

Inovasi di sektor publik di era ini menjadi penting karena adanya peluang kompetisi antar daerah dan antar lembaga publik, dan kemungkinan ancaman kelangsungan hidup organisasi (meskipun

faktanya hal ini tidak kuat betul terjadi) (Muluk, 2008:42). Inovasi juga dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan dampaknya bagi masyarakat terutama untuk mengatasi kebijakan sebelumnya yang kurang menampakkan hasil yang memuaskan. Selanjutnya yang dimaksud dengan inovasi kebijakan mengacu pada implementasi terobosan kebijakan (*policy leap*) dalam konteks introduksi teknologi baru, perombakan kelembagaan maupun praktik-praktik kebijakan yang sebelumnya tidak dikenal atau diterima secara luas (USAID, 2006).

Inovasi yang muncul pada Kantor Penanaman Modal dan Perijinan sebenarnya baik sebagai upaya mencari solusi atas permasalahan pelayanan pada sektor publik, akan tetapi jika dilihat dari perkembangan teknologi yang saat ini semakin maju inovasi semacam ini dapat dikatakan tertinggal. Jika dibandingkan dengan daerah lainnya inovasi semacam ini seharusnya sudah berkembang cepat dan diterapkan sejak lama. Karena sejak awal berdirinya Kantor ini telah menerapkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Dalam sektor publik inovasi dan kebijakan merupakan dua istilah yang saling melengkapi satu sama lain. Dalam pembauran frasa inovasi dengan kebijakan, dikenal tiga jenis interaksi inovasi dengan kebijakan, yaitu: Pertama *Policy Innovation: new policy direction and initiatives* (Inovasi Kebijakan). Inovasi kebijakan yang dimaksud adalah adanya

inisiatif dan arah kebijakan baru. Ini berarti bahwa setiap kebijakan (publik) yang dikeluarkan pada prinsipnya harus memuat sesuatu yang baru. Secara khusus inovasi kebijakan menurut Walker (Tyran & Sausgruber, 2003:4 dalam Yogi Suwarno, 2008), *“policy innovation is a policy which is new to the states adopting it, no matter how old the program may be or how many other states may have adopted it”*. Jadi yang dimaksud dengan inovasi kebijakan menurut Walker adalah sebuah kebijakan yang baru bagi negara yang mengadopsinya, tanpa melihat seberapa usang programnya atau seberapa banyak negara lain yang telah mengadopsi sebelumnya. Dalam hal ini kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebenarnya memang sudah dikembangkan sejak 2007 akan tetapi kebijakan-kebijakan baru yang dikembangkan oleh masing-masing daerah adalah mutlak menjadi hak setiap daerah. KPMP Kabupaten Probolinggo berusaha mengembangkan cara-cara baru dengan menggunakan sistem IT dalam mengembangkan PTSP, namun sayangnya karena keterbatasan penguasaan teknologi dan sumber daya manusia maka inovasi kebijakan seperti Aplikasi Data Arsip dan Pemrosesan Perijinan berbasis SMS *Gateway* hanya menjadi kebijakan yang belum dapat menjadi satu kenggulan dari KPMP. Akan tetapi inisiatif mengembangkan kebijakan baru untuk mengganti kebijakan yang lama merupakan suatu inovasi yang dapat dilihat sebagai upaya meningkatkan kapasitas kelembagaan dan memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Frasa yang kedua yaitu *Innovations in the policy making process* (inovasi dalam proses pembuatan kebijakan). Pada peranan ini, maka fokusnya adalah pada inovasi yang mempengaruhi proses pembuatan atau perumusan kebijakan. Hal ini merujuk pada bagaimana mengintegrasikan mekanisme kebutuhan masyarakat dalam proses perumusan kebijakan melalui partisipasi yang diberikan oleh masyarakat. Selain kebijakan penerapan aplikasi data arsip dan pemrosesan perijinan berbasis SMS *Gateway* pada Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo juga membuat kebijakan ijin paket. Ijin paket ini merupakan kebijakan baru yang berupa pengurusan beberapa ijin sekaligus menjadi satu, sehingga memudahkan masyarakat dalam mengurus syarat-syarat administrasi pengurusan ijin. karena pengurusan setiap ijin berbeda dala hal waktu penyelesaiannya maka dengan adanya ijin paket ini akan dapat mengurangi waktu dan biaya agar lebih efisien dan ekonomis. Munculnya kebijakan ini didasarkan pada kebutuhan masyarakat serta keluhan dari masyarakat yang mengurus ijin, ini artinya KPMP telah berupaya melibatkan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dengan memberikan alternatif solusi dari permasalahan masyarakat dalam hal pengurusan ijin. Pemikiran seperti ini perlu dikembangkan agar kebijakan yang diambil oleh pemerintah tepat sasaran dan sesuai dengan kebutuhan.

Dari berbagai penjelasan diatas maka urang berkembangnya inovasi pada sektor publik merupakan suatu permasalahan yang perlu dievaluasi oleh Pemerintah, karena permasalahan semacam ini menjadi permasalahan klasik yang hingga saat ini belum menemukan solusi yang tepat. Tradisi yang ada di Indonesi yaitu setiap pergantian pemimpin maka secara otomatis juga akan mengganti kebijakan yang ada. Oleh karena itu mereka hanya berusaha menerapkan kebijakan yang dibuat oleh pimpinan tanpa di imbangi oleh pendampingan untuk mengembangkan kebijakan yang ada agar dapat menjadi sebuah pemikiran baru yang dapat bersaing dengan sektor lainnya.

b. Sosialisasi implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Kantor Penanaman Modal Perijinan Kabupaten Probolinggo

Proses pelaksanaan kebijakan memerlukan cara yang tepat agar dapat mencapai tujuan yang ditetapkan. Keberhasilan suatu implementasi kebijakan dapat diukur atau dilihat dari proses dan pencapaian tujuan hasil akhir (output) yaitu tercapai tidaknya tujuan yang ingin diraih. Implementasi kebijakan menurut Daniel Mazmanian dan Paul Sabatier dalam Agustino (2008:143) mendefinisikan implementasi kebijakan sebagai berikut:

“Pelaksanaan keputusan kebijaksanaan dasar, biasanya dalam bentuk undang-undang, namun dapat pula berbentuk perintah-perintah atau keputusan-keputusan eksekutif yang penting atau keputusan badan peradilan. Lazimnya, keputusan tersebut mengidentifikasi masalah yang ingin diatasi, menyebutkan secara

tegas tujuan atau sasaran yang ingin dicapai, dan berbagai cara untuk menstrukturkan atau mengatur proses implementasinya”.

Implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan proses panjang yang dilakukan oleh pemerintah untuk menarik minat masyarakat agar mau mengurus ijin dan melegalkan usaha yang mereka miliki. Tujuan dari perbaikan proses perijinan merupakan salah satu upaya pemerintah untuk memperbaiki iklim investasi di daerah. Implementasi kebijakan menjadi proses yang penting dari sebuah kebijakan sebab akan dapat menjadi tolok ukur keberhasilan dari pengambilan keputusan yang tepat. Sejak awal Kantor Penanaman Modal dan Perijinan telah menerapkan kebijakan yang dilimpahkan oleh pemerintah pusat ini. Proses sosialisasi terus dilakukan agar masyarakat paham mengenai alur dan proses yang dibutuhkan dalam pengurusan perijinan. Sosialisasi diperlukan untuk memberikan informasi mengenai apa yang menjadi topik bahasan. Informasi yang ada disebarluaskan kepada masyarakat karena memang tujuan dari adanya suatu kebijakan adalah untuk masyarakat sehingga dengan persepsi yang timbul pada masyarakat dapat diketahui keberhasilan suatu kebijakan yang telah dibuat.

Berbagai peraturan yang dibuat untuk mendukung pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menjadi bagian penting dalam meningkatkan profesionalitas kinerja aparatur yang menjalankannya. Salah satunya dengan memberikan standar pelayanan yang harus

diberikan kepada masyarakat. Untuk mengawal pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Badan Koordinasi Penanaman Modal mengeluarkan Peraturan tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Penanaman Modal Provinsi dan Kabupaten/Kota. Hal ini merupakan cara pemerintah mengawasi jalannya kinerja aparatur pemerintah daerah. Standar Pelayanan Minimal yang selanjutnya disebut SPM ini menjadi pedoman untuk aparatur pelaksana dalam menjalankan tugasnya memberikan pelayanan kepada masyarakat. Jika dianalisis secara mendalam pemerintah pusat sebenarnya telah berupaya memperbaiki kinerjanya dalam berbagai bidang hanya saja bagaimana masing-masing daerah mengembangkan kapasitas mereka hal ini cukup sulit dilakukan. Hal ini dikarenakan masing-masing daerah memiliki tingkat kemampuan yang berbeda dalam mengembangkan kapasitas kelembagaan maupun dalam mengembangkan sumber daya yang mereka miliki.

c. Aktor-aktor yang terlibat dalam implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

Suatu ide-ide dan gagasan baru yang bertujuan untuk menjadikan suatu tatanan atau sistem yang sudah ada menjadi lebih baik seringkali muncul dari tingkatan bawah. Inovasi semacam ini memerlukan banyak dukungan dari berbagai aktor yang terlibat terutama pimpinan sebagai pengambil kebijakan. Pemimpin perlu terjun ke bawah untuk mendengar apa yang menjadi kendala dan mendukung segala sesuatu yang dianggap dapat menjadikan organisasi tersebut menjadi lebih baik. Dibutuhkan

beberapa faktor kritis untuk menjamin keberhasilan inovasi disektor publik. Menurut (Khairul Muluk, 2008:49) beberapa faktor kritis tersebut antara lain:

a. Kepemimpinan yang mendukung inovasi

Proses inovasi membutuhkan pemimpin yang mampu melakukan perubahan, mampu menyadarkan banyak pihak akan arti penting inovasi, dan mampu menggerakkan serta memberi teladan yang mendukung proses inovasi. Dari berbagai faktor internal munculnya inovasi di daerah atau bahkan dalam lingkup yang lebih kecil dalam hal ini pada Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo pemimpin merupakan salah satu kunci keberhasilan suatu inovasi sebab suatu ide baru atau inovasi yang muncul dari bawahan namun tidak mendapat dukungan dari seorang pemimpin tidak akan dapat berjalan keduanya harus bersinergi untuk menciptakan suatu inovasi guna mencapai tujuan organisasi dengan cara yang efektif dan efisien serta bermuara pada pelayanan yang berkualitas terhadap masyarakat. Kuatnya pengaruh pemimpin menjadi bagian penting dalam mencapai keberhasilan inovasi karena tidak semua daerah memiliki pemimpin yang mampu menciptakan kondisi yang kondusif untuk mengembangkan inovasi. Pada KPMP Kabupaten Probolinggo faktor pemimpin dibutuhkan dalam mengambil kebijakan dalam mengembangkan inovasi kebijakan terbaru yang ada yaitu

penggunaan sistem IT dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

b. Pegawai yang terdidik dan terlatih

Sangatlah mustahil jika bermaksud menyuntikkan semangat inovasi di sektor publik apalagi mengembangkannya dengan tanpa melalui pengembangan pengetahuan dan keahlian pegawai. Selain itu adalah mustahil pula jika pegawai tidak diberi akses untuk memasuki sumber pengetahuan dan jaringan kerja yang memungkinkannya untuk menanggung manfaat dari kondisi terkini dalam bidang keahliannya. Keberhasilan implementasi dari sistem pemerintahan yang inovatif tak lepas dari kondisi pegawai yang memiliki pengetahuan dan keahlian yang memungkinkannya untuk berinovasi.

Berdasarkan penjelasan di atas sesuai fakta yang peneliti temukan di Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo bahwa inovasi memang masih dikatakan sangat minim dan belum menyentuh bidang tertentu yang krusial sehingga bisa dijadikan percontohan oleh Pelayanan Terpadu Satu Pintu di daerah lainnya. Pegawai yang minim serta kemampuan yang terbatas merupakan salah satu faktor yang dapat menghambat munculnya inovasi pada sektor publik seperti halnya pada birokrasi perijinan. Kompetensi dan kapasitas sumber daya aparatur yang unggul akan dapat mengembangkan ide-ide baru sebagai bentuk

kontribusi terhadap masyarakat, karena memang tujuan inovasi kebijakan sebagai contoh berupa pelayanan adalah untuk masyarakat. Sehingga proses perekrutan pegawai dan pelatihan yang cukup menjadi faktor yang penting dalam mengembangkan sektor publik.

c. Budaya organisasi

Budaya dapat memiliki pengaruh yang bermakna pada sikap dan perilaku pegawai, terutama karena budaya melakukan sejumlah fungsi dalam suatu organisasi. Berbagai fungsi yang dimainkan budaya adalah bahwa ia mempunyai suatu peran untuk menetapkan tapal batas, artinya budaya menciptakan perbedaan yang jelas antara suatu organisasi dengan organisasi lainnya. Budaya juga membawa suatu rasa identitas bagi anggota-anggota organisasi. Selain itu, budaya mempermudah timbulnya komitmen pada sesuatu yang lebih luas daripada kepentingan perorangan.

Budaya organisasi penting agar setiap anggota organisasi sadar dalam menjalankan kewajibannya.

d. Pengembangan tim dan kemitraan

Pengembangan inovasi membutuhkan kerja tim karena sistem inovasi pada dasarnya bukanlah pekerjaan individual. Keberadaan tim dibutuhkan untuk menyelesaikan berbagai hal yang tidak dapat diselesaikan secara perorangan. Namun demikian, pembentukan tim tak sekedar dari diterbitkannya Surat Keputusan pembentukan

tim karena pada umumnya ada tim yang selaras (*aligned*) dan ada tim yang tidak selaras. Pembelajaran tim dibutuhkan untuk membangun tim yang selaras, yakni sebuah tim yang sinergis yang memadukan seluruh potensi anggota tim pada tujuan yang sama dengan komitmen yang sama. Keberadaan tim kerja inovasi dibutuhkan untuk memperkuat program pengembangan inovasi sektor publik karena pada awalnya program inovasi tak dapat berjalan dengan sendirinya dan tak pula dapat dijalankan sendirian.

Upaya pengembangan tim dan kemitraan terus dilakukan oleh KPMP Kabupaten Probolinggo. Melalui kerja tim yang kompak KPMP berusaha mencapai tujuan organisasi dan mengembangkan inovasi terbaru agar kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat semakin meningkat dan dapat bersaing dengan PTSP di daerah lainnya. Kemitraan dengan banyak pihak juga menjadi pendukung dalam mengembangkan inovasi PTSP. Hal ini terlihat dengan adanya kerjasama dengan CV untuk membantu dalam pelaksanaan inovasi aplikasi data arsip dan pemrosesan ijin berbasis sms *gateway*. Kemitraan dengan salah satu LSM yaitu *Bromo Institute* dengan tujuan mengawasi kebijakan yang telah dibuat dan nantinya melalui peran sebagai jurnalis warga *Bromo Institute* juga dapat mendorong daya tanggap pemerintah dengan menyampaikan aspirasi masyarakat kedalam agenda pemerintah lokal.

e. Pengembangan pada kinerja yang terukur

Pengembangan kinerja inovasi dimulai dengan menyusun indikator kinerja yang memudahkan penilaian kinerja inovasi.

Pengembangan kinerja aktor yang terlibat dalam PTSP diperlukan agar setiap individu memiliki rasa tanggung jawab dan memiliki pemikiran untuk terus mengembangkan diri dan berinovasi memberikan kontribusi terhadap instansi tempatnya bekerja. Hal ini dapat dilakukan misalnya dengan melakukan evaluasi setiap periode tertentu agar dapat mengetahui kompetensi yang dimiliki oleh setiap pegawai yang ada. Nampaknya hal ini belum terlihat pada Kantor Penanaman Modal Perijinan Kabupaten Probolinggo. Sehingga ide-ide inovasi belum banyak terlihat dan hanya muncul dari beberapa orang saja.

d. Kesiapan aparatur daerah dalam penerapan kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

Kesiapan aparatur yang ditunjukkan oleh para pegawai di Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo merupakan suatu bentuk tanggung jawab penyelenggara PTSP di daerah. Walaupun dengan sumber daya aparatur yang minim akan tetapi mereka dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka. Wewenang yang dilimpahkan kepada mereka mampu dikerjakan dengan baik. Akan tetapi sebenarnya pola koordinasi antara Satuan Kerja yaitu antara

KPMP, Badan Kepegawaian Daerah (BKD) dan Kepala Daerah yaitu bupati belum maksimal. Hal ini dapat dilihat dari pola koordinasi mengenai peraturan mengenai jumlah pegawai yang seharusnya dimiliki oleh KPMP tidak sesuai dengan kondisi dilapangan. KPMP telah beberapa kali meminta penambahan jumlah pegawai akan tetapi hingga saat ini belum mendapatkan tanggapan dari pihak yang terkait. Hal ini disebabkan oleh beberapa hal antara lain pola komunikasi yang kurang baik serta perekrutan pegawai yang belum pada waktunya.

Perekrutan pegawai atau seleksi Calon Pegawai Negeri Sipil (PNS) memang memerlukan waktu yang tidak singkat karena terdiri dari beberapa tahapan. Selain itu waktu perekrutan juga harus menunggu setiap tahun. Oleh karena itu KPMP harus mempunyai strategi lain dalam memaksimalkan pegawai yang minim namun dengan tanggung jawab yang terus bertambah. Dengan strategi yang tepat dan pola kerjasama yang baik antar individu dalam KPMP maka jumlah sumber daya yang minim tidak akan menjadi kendala yang besar dalam mengefektifkan PTSP. Penggunaan sistem IT juga dapat menjadi salah satu solusi dalam menyalisasi kondisi tersebut, karena dengan penggunaan IT yang tepat dapat mengurangi beban kerja para pegawai agar dapat mencapai tujuan target yang telah ditentukan.

e. Respon masyarakat pemohon ijin di Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo terhadap kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

Menurut teori pelayanan publik yang dikemukakan oleh L.P Sinambela, *et all* (2006:13) bahwa secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

- a. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
- b. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
- d. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat;
- e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain;
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Keenam aspek diatas menjadi indikator KPMP dalam memberikan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat penerima pelayanan. Dari segi transparansi yaitu berdasarkan keterbukaan informasi contohnya berdasarkan apa yang tertulis dalam website resmi yang dimiliki KPMP. Selanjutnya akuntabilitas yaitu dilihat dari pelayanan yang disesuaikan dengan pedoman Undang-Undang tentang pelayanan

publik secara mendasar, hal ini menjadi pedoman bagi penyelenggara PTSP dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya kepada masyarakat. Kondisional disesuaikan dengan kondisi yang ada, misal ketika petugas harus menyesuaikan kondisi yang terjadi walaupun seharusnya tidak sesuai. Dalam hal kesamaan hak dan keseimbangan hak, dalam proses pengurusan perijinan hal ini menjadi prinsip utama sebab pengurusan perijinan melibatkan berbagai kalangan mulai dari masyarakat menengah kebawah hingga para pengusaha yang telah memiliki usah yang besar. Dalam proses pengurusan ijin setiap orang memiliki hak yang sama dengan perlakuan yang sama. Lebih lanjut, L.P. Sinambela, *et all* (2006:15) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. Aparat pelayanan hendaknya memahami variabel-variabel pelayanan prima seperti yang terdapat dalam agenda perilaku pelayanan prima sektor publik. Variabel yang dimaksud adalah:

- a. Pemerintahan yang bertugas melayani;
- b. Masyarakat yang dilayani pemerintah;
- c. Kebijaksanaan yang dijadikan landasan pelayanan publik;
- d. Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih;
- e. *Resources* yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan;
- f. Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar dan asas pelayanan masyarakat;
- g. Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat;
- h. Perilaku pejabat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat, apakah masing-masing telah menjalankan fungsi mereka.

Dalam Keputusan Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

a. Prosedur pelayanan

Melalui PTSP pemerintah berupaya menyederhanakan prosedur perijinan agar dapat memudahkan masyarakat memperoleh ijin yang mereka ajukan. Hal ini nantinya akan berdampak pada meningkatnya jumlah pemohon ijin, sasaran utamanya yaitu peningkatan jumlah investor di daerah agar dapat meningkatkan pendapatan asli daerah. Kabupaten Probolinggo termasuk dalam wilayah yang memiliki potensi dalam penanaman modal asing karena jalurnya yang berada di jalur segitiga emas sehingga menarik investor dalam maupun luar negeri.

b. Waktu penyelesaian

Pada Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo, waktu penyelesaian yang tercantum dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan standar minimal yang ditetapkan, akan tetapi faktanya waktu penyelesaian akan menjadi lebih singkat jika pimpinan Kantor berada di tempat, sehingga akan sangat mempermudah masyarakat dalam proses pengurusan perijinan.

c. Biaya pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya disesuaikan dengan jenis perijinan yang diajukan. Peneliti menemukan bahwa biaya yang dikeluarkan masyarakat tidaklah banyak, dan proses perhitungannya juga dilakukan didepan pemohon ijin sehingga aspek transparansi sangat dijunjung tinggi sebagai bentuk profesionalitas dalam bekerja.

d. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang diterima masyarakat disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat sehingga dapat dinilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo.

e. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan cukup memadai, akan tetapi untuk ukuran Kantor yang kurang begitu luas dapat menjadi bahan evaluasi bagi birokrasi perijinan sebab ketika terjadi penumpukan antrian para pemohon ijin, maka kondisi ruang tunggu dalam proses pengurusan ijin kurang menguntungkan bagi masyarakat dan hal ini dapat mengurangi kenyamanan masyarakat.

f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap,

dan perilaku yang dibutuhkan. Hal ini dapat menunjukkan tingkat profesionalitas para pegawai sebagai pelaksana dalam memberikan pelayanan yang prima terhadap masyarakat. Karena proses perekrutan pegawai juga sangat menentukan kompetensi mereka ketika telah terjun langsung dalam pekerjaan yang diberikan kepadanya.

Paradigma pelayanan publik juga telah mengisyaratkan bahwa Pemerintah telah mencoba melakukan upaya perbaikan pada pelayanan publik yang harus diterima oleh masyarakat. Pemerintah menjadi pelayan masyarakat dan merupakan penyedia kebutuhan bagi masyarakat. Dalam konteks *Good Governance* pemerintah dituntut untuk memiliki daya tanggap akan kebutuhan masyarakat dengan memperlakukan masyarakat secara adil dan tanpa membedakan karena masyarakat dianggap sebagai *civil society*.

2. Analisis faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi inovasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) guna memperbaiki kualitas pelayanan perijinan di Kabupaten Probolinggo.

Memperbaiki kualitas pelayanan merupakan tugas Pemerintah terutama pemerintah tingkat bawah yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Proses perbaikan dapat berupa reformasi birokrasi maupun adanya inovasi kebijakan yang dikembangkan oleh instansi terkait. Dalam pelayanan perijinan, yang paling sering ditemui yaitu masalah wewenang

yang menjadi tanggung jawab birokrasi perijinan. Pembentukan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada birokrasi perijinan belum sepenuhnya dikatakan sebagai Pelayanan Terpadu sebab beberapa jenis ijin masih melekat pada satuan kerja tertentu. Hal ini menjadi kendala bagi birokrasi perijinan dalam menjalankan tugas dan wewenang yang dilimpahkan. Kondisi seperti ini menunjukkan bahwa seringkali satuan kerja di daerah belum memahami sepenuhnya batasan kerja mereka. Kondisi seperti ini disebabkan oleh beberapa faktor ketidakpahaman terhadap peraturan yang ada atau tingkat kompetensi yang kurang, maupun tingkat profesionalitas yang masih kurang. Oleh karena itu pemimpin dalam hal ini Bupati memiliki kapasitas besar untuk memainkan perannya dalam memperbaiki kondisi yang demikian.

a. Peraturan yang mendukung penerapan kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Kantor Penanaman Modal dan Perijinan (KPMP) Kabupaten Probolinggo

Peraturan yang menjadi dasar dalam menerapkan suatu kebijakan sangat penting agar kebijakan yang ada memiliki kekuatan hukum yang jelas dan menjadi acuan bagi para pelaksana kebijakan. Berbagai peraturan yang mendasari pembentukan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menjadi dasar yang menguatkan proses implementasi kebijakan di daerah. Sebelumnya proses pengurusan ijin masih dilimpahkan kepada beberapa Satuan Kerja Perangkat Daerah yang terkait dengan ijin yang

akan diajukan. Akan tetapi munculnya peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menjadi titik awal proses reformasi pada birokrasi perijinan. Selain itu munculnya peraturan terbaru yaitu Surat Edaran dari Menteri Dalam Negeri pada 12 Desember 2013 tentang Penyusunan Aksi Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi (PPK) Pemerintah Daerah Tahun 2013 dimana secara tegas sejak menyebutkan bahwa paling lambat Desember 2013, semua birokrasi perijinan sudah harus menggunakan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) semakin mempertegas bahwa birokrasi perijinan harus merubah sistem yang lama menjadi sitem yang baru yang bertujuan untuk kepentingan masyarakat. Kebijakan yang belum efektif selama ini dapat disebabkan oleh peraturan yang belum memadai. Hal ini menjadi celah bagi aktor didaerah untuk melanggar peraturan yang ada. Oleh sebab itu dalam membuat suatu kebijakan harus diimbangi oleh adanya peraturan yang tegas dan proses pengawasan dari para pemerintah tingkat atas agar tujuan pembuatan kebijakan dapat tercapai.

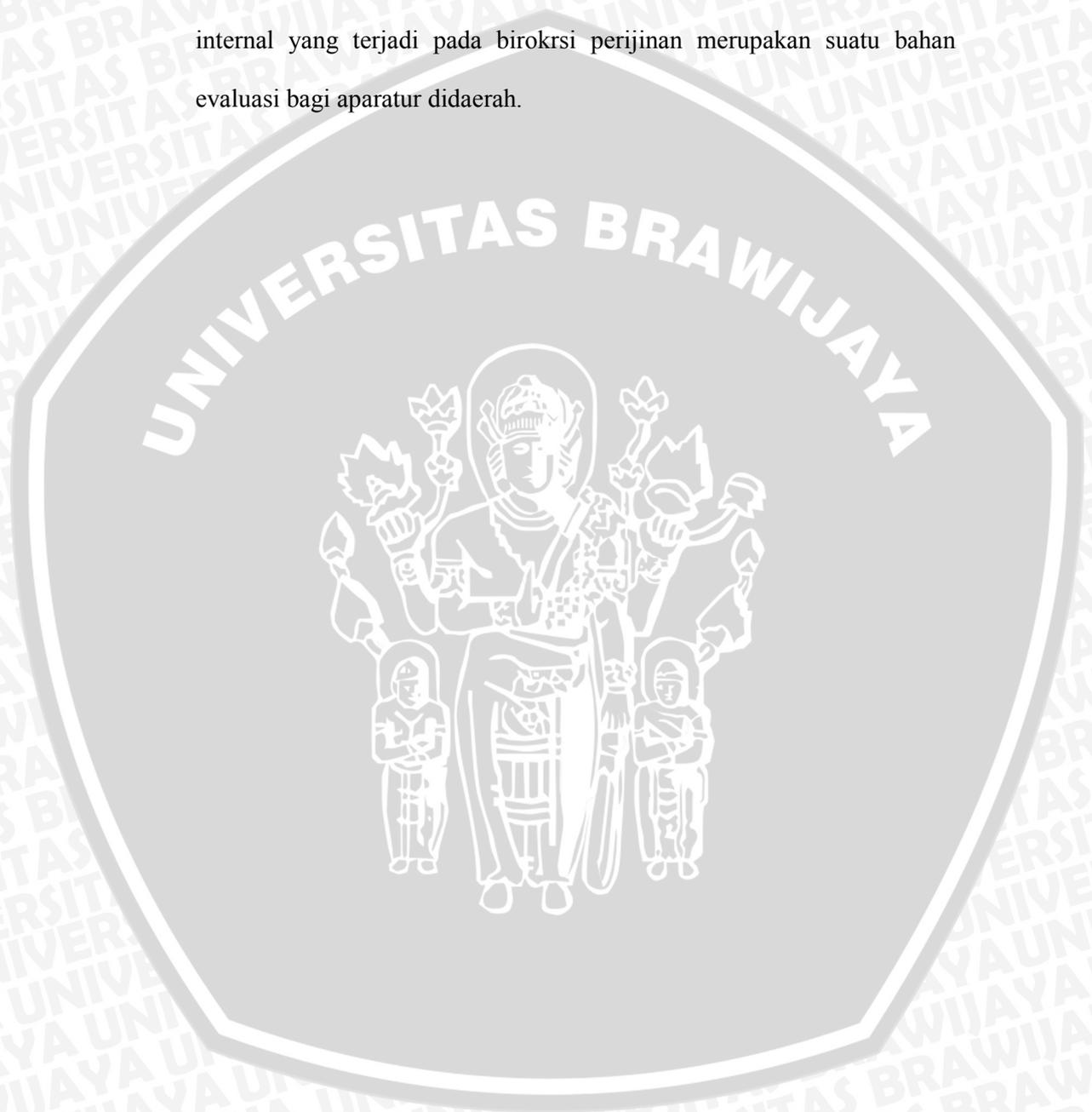
b. Permasalahan yang menjadi kendala dalam penerapan kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

Berbagai permasalahan yang meliputi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) mulai dari masalah keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM) atau personil pada KPMP Kabupaten Probolinggo sebenarnya

merupakan permasalahan yang sering terjadi pada instansi pemerintahan. Akan tetapi Kantor Penanaman Modal Pemahaman (KPMP) Kabupaten Probolinggo dapat menunjukkan kinerja yang maksimal untuk mendapatkan hasil yang optimal terutama dibidang penanaman modal dan perijinan. Masalah klasik seperti ini seringkali terjadi namun jika suatu instansi atau birokrasi berkaitan dapat menyikapi dengan bijak maka hal ini tidak akan menjadi masalah yang berarti dalam mencapai tujuan organisasi. Masalah lainnya yaitu mengenai keterbatasan wewenang yang dimiliki kantor perijinan. Seringkali kebijakan dari seorang pemimpin justru dapat menghambat kinerja bawahan. Hal ini karena terbatasnya ruang gerak mereka untuk menuangkan ide-ide atau inovasi baru tanpa adanya dukungan dari seorang pemimpin.

Sutedi (2010: 193) menyebutkan bahwa ketentuan tentang perijinan mempunyai fungsi yaitu sebagai fungsi penertib dan pengatur. Sebagai fungsi penertib, dimaksudkan agar ijin atau setiap ijin atau tempat-tempat usaha, bangunan dan bentuk kegiatan masyarakat lainnya yang tidak bertentangan satu sama lain, sehingga ketertiban dalam setiap segi kehidupan masyarakat dapat terwujud. Sebagai fungsi mengatur dimaksudkan agar perijinan yang ada dapat dilaksanakan sesuai dengan peruntukannya, sehingga terdapat penyalahgunaan ijin yang telah diberikan, dengan kata lain, fungsi pengaturan ini dapat disebut juga sebagai fungsi yang dimiliki oleh pemerintah. Dalam hal ini perijinan merupakan suatu hal yang penting dimiliki oleh masyarakat. Karena

dalam aktivitas yang kita kerjakan tidak pernah terlepas dari proses perijinan. Masalah eksternal yang muncul padamasyarakat dapat diatasi dengan proses sosialisai yang tepat sasaran akan tetapi permasalahan internal yang terjadi pada birokrsi perijinan merupakan suatu bahan evaluasi bagi aparaturn didaerah.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Inovasi kebijakan sebagai upaya pengembangan lebih lanjut dari Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo belum bisa menjadi produk unggulan dibandingkan dengan PTSP di daerah lainnya. Munculnya inovasi aplikasi perijinan dan SMS *Gateway* serta adanya inovasi ijin paket merupakan inovasi yang muncul dari Kantor sendiri, akan tetapi kedua inovasi ini belum berjalan optimal. Pada tahun 2014 KPMP mempunyai target untuk memperluas pola sosialisasi sasarannya yaitu Sekolah Menengah Atas dan Pondok Pesantren di sekitar wilayah Kabupaten Probolinggo, hal ini dimaksudkan untuk meningkatkan investasi agar dapat membuka lapangan pekerjaan baru dan mengurangi jumlah pengangguran di Kabupaten Probolinggo.
2. Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di berbagai daerah berbeda. Setiap daerah memiliki cara masing-masing dalam mengembangkan dan meningkatkan kualitas pelayanan mereka. Beberapa masalah menjadi kendala dalam mengimplementasikan kebijakan PTSP pada KPMP Kabupaten Probolinggo. Salah satunya

kapasitas sumber daya manusia yang kurang baik dalam segi kuantitas maupun kualitas. Selain itu status Kantor yang masih membatasi wewenang Kantor Perijinan untuk mengelola ijin secara keseluruhan tidak menguntungkan bagi KPMP Kabupaten Probolinggo karena menyulitkan sistem koordinasi antara SKPD maupun dengan pimpinan. Oleh karena itu upaya menjalin komunikasi dan koordinasi yang baik terus dilakukan agar SKPD yang berada di Eselon lebih tinggi dapat saling bekerjasama dalam mengefektifkan Pelayanan Terpadu satu Pintu.

B. Saran

Saran yang dapat diberikan peneliti terhadap Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo yaitu:

1. Perlunya pemikiran terbuka untuk berinovasi bagi setiap aparatur daerah terutama yang berhubungan langsung dengan masyarakat seperti halnya Kantor Perijinan. Menciptakan budaya berinovasi, hal ini diciptakan ketika individu memiliki pemikiran ke masa depan dan tidak hanya menunggu untuk diberdayakan oleh Pemerintah yang lebih tinggi. Perlu adanya agenda tahunan untuk menciptakan suatu inovasi baru misal melalui kebijakan atau program tertentu agar setiap aparatur mampu berpikir kreatif dalam memberikan pelayanan prima terhadap masyarakat. Sektor publik perlu mengadopsi cara-cara yang diterapkan oleh sektor swasta dalam memunculkan inovasi baru. Peranan seorang

pemimpin juga menjadi ujung tombak kemana organisasi tersebut akan diarahkan. Pemimpin harus berupaya untuk terjun ke bawah tidak hanya kepada masyarakat akan tetapi seorang pemimpin juga harus mempelajari internal organisasi yang dia pimpin. Dengan mempelajari internal organisasi dia akan tahu apa yang dibutuhkan dan dapat memberikan jalan keluar akan permasalahan yang ada.

2. Yang kedua yaitu mengenai permasalahan yang menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu terutama perlunya koordinasi dua arah yang perlu dibangun dari semua aktor yang terlibat. Dari segi status Kantor, Pemerintah Daerah seharusnya turun tangan menangani masalah ini. Jika dari segi regulasi yaitu berupa penambahan kewenangan yang diberikan harus diikuti oleh berbagai sarana dan prasarana yang mendukung. Jika sudah ada peraturan yang mengatur semua kewenangan perijinan dilimpahkan kepada birokrasi perijinan maka hal itu harus diikuti oleh semua SKPD lainnya, jika ada yang melanggar maka harus ditindak tegas. Dalam hal kapasitas sumber daya aparatur, koordinasi antara Kepala Daerah dan BKD merupakan aktor yang terpenting. Kurangnya sumberdaya manusia dan kurangnya kualitas aparatur dapat diatasi jika proses perekrutan menggunakan manajemen yang baik dan sesuai dengan prosedur yang ada. Mereka dipilih berdasarkan kompetensi mereka bukan berdasarkan faktor lainnya, jika sumberdaya yang ada

berkualitas maka akan mudah mengembangkan menjadi aparatur yang berkualitas dan menghasilkan pemikiran-pemikiran yang inovatif.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Wahab, Solichin. 2012. *Analisis Kebijakan: Dari Formulasi Ke Penyusunan Model-Model Implementasi Kebijakan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Agustino, Leo. 2008. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Ancok, Djameluddin. 2012. *Psikologi Kepemimpinan & Inovasi*. _____: Penerbit Erlangga.
- Bappeda (Badan Perencanaan Daerah) Kabupaten Probolinggo. 2012. *Probolinggo Dalam Angka*.
- Bappeda (Badan Perencanaan Daerah) Kabupaten Probolinggo. 2012. *Produk Domestik Regional Bruto Kabupaten Probolinggo 2007-2011*.
- Bukhari. 2013. *KPMP Kabupaten Probolinggo Buka Kelas Gratis*. Diakses pada tanggal 20 Oktober 2013 Pukul 19.30 (beritanusa.com/kpmp-kabupaten-probolinggo-buka-kelas-gratis).
- Business Dictionary. Diakses pada tanggal 25 Oktober 2013 pukul 15.34 (<http://www.businessdictionary.com/definition/innovation.html>)
- Domai, Tjahjanulin. 2010. *Kebijakan Kerjasama Antar Daerah dalam Perspektif Sound Governance*. Surabaya: Jenggala Pustaka Uatama.
- Domai, Tjahjanulin. _____. *Sound Governance di Jaman Globalisasi: Sebuah Kerangka Konseptual Ali Farazman*. Inovasi Kebijakan dan Administratif.
- Dunn. William. 2003. *Public Policy Analysis : A Introduction Second Edition (Pengantar Analisis Kebijakan Publik: Edisi Kedua)*. Yogyakarta: UGM Press.
- Ema J. Ipah. 2011. *Model Pelayanan Publik Yang Efektif Dalam Bidang Perijinan (Studi Pada Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Lebak)*. Banten: LAB-ANE FISIP Untirta.
- Engelen, Bart. 2007. *Thinking Things Through: The Value and Limitations of James Buchanan's Public Choice Theory*. Review of Political Economy, Volume 19, Number 2, 165-179, April 2007. Rouledge Taylor and Francis Group.

- Handayani, Wiwandari. *et all.* 2013. *Kajian Roadmap Pengembangan Sistem Inovasi Daerah (SIDa) Kota Semarang*. Jurnal Riptek Vol. 7 No. 2 Tahun 2013, Hal. 97-108. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Haque, Shamsul. 2012. *Governance Innovation: Rhetoric vs Reality*. Disampaikan dalam Seminar International (IAPA). Malang.
- Hasdika, Yusti. 2011. *Inovasi Birokrasi Dalam Sistem Administrasi Kependudukan Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bontang Kalimantan Timur)*. Malang: FIA Universitas Brawijaya.
- Idrus, Muhammad. 2009. *Metode Penelitian Ilmu Sosial*. ____: Penerbit Erlangga.
- Intruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2006 tentang Paket Kebijakan Perbaikan Iklim Investasi.
- Jasin, Mochammad. *et all.* 2007. *Implementasi Layanan Terpadu di Kabupaten/Kota: Studi Kasus Kota Yogyakarta, Kota Sragen, Kota Parepare*. Jakarta: Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK).
- Kariono. 2013. *Paradigma Baru Pelayanan Publik*. Diakses tanggal 17 Juli 2014 pukul 11.19. (bppt.sumutprov.go.id/Paradigma-Baru-Pelayanan-Publik).
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Komite Inovasi Nasional. 2012. *Prospek Inovasi Indonesia*. Diakses tanggal 6 April 2014 pukul 11.20.
- Mariana, Dede. 2010. *Otonomi Daerah dan Inovasi Kebijakan*. Jurnal Governance Vol. 1 No. 1. Universitas Padjajaran Bandung.
- Muluk, Khairul. 2008. *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang: Bayumedia Publising.
- Muluk, Khairul. 2009. *Peta Konsep Desentralisasi dan Pemerintahan Daerah*. Surabaya: ITS Press.
- Peraturan Bersama Menteri Negara Riset dan Teknologi Republik Indonesia dan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2012 dan Nomor 36 Tahun 2012 tentang Penguatan Sistem Inovasi Daerah.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

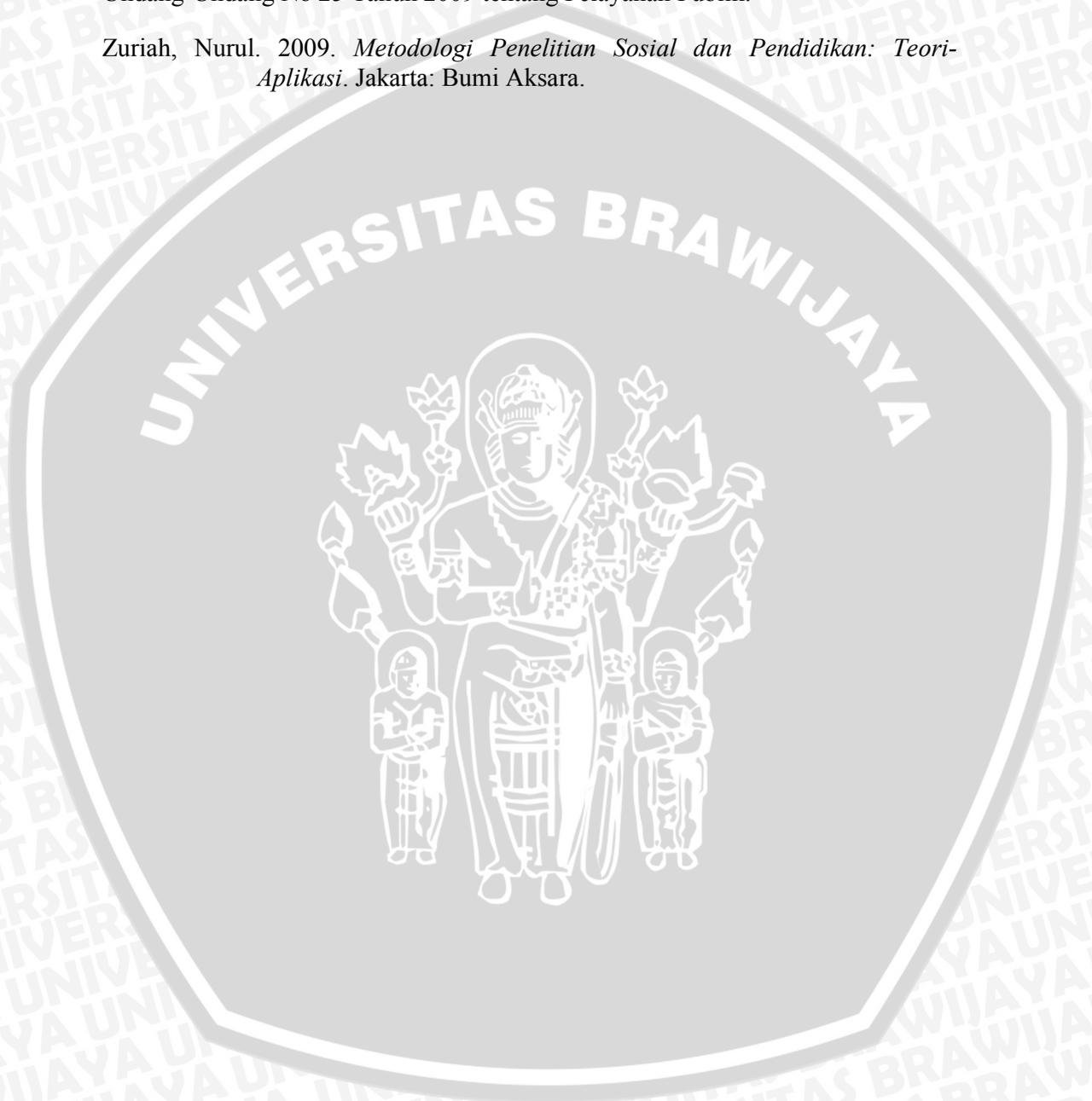
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perijinan Terpadu di Daerah.
- Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 14 Tahun 2011 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Penanaman Modal Provinsi dan Kabupaten/Kota.
- Peraturan Bupati Nomor 10 Tahun 2007 tentang Perangkat Daerah.
- Peraturan Bupati Nomor 41 Tahun 2008 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan di Bidang Perijinan Kepada Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo.
- Puspitosari, Hesti. Dkk. 2011. *Filosofi Pelayanan Publik: Buramnya Wajah Pelayanan Menuju Perubahan Paradigma Pelayanan Publik*. Malang: Setara Press.
- Sinambela, L.Poltak. *et all.* 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implemetasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutedi, Adrian. 2010. *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: Penerbit STIA-LAN (Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi-Lembaga Administrasi Negara) Press.
- Sandias, Gede. 2012. *Membangun Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Kebijakan di Sektor Publik*. Jurnal Sains dan Teknologi Vol. 11 No. 3 April 2012. Universitas Panji Sakti, Singaraja.
- Tyran, Jean-Robert and Rupert Sausgruber., 2003. *The Diffusion of Policy Innovation: An Experimental Investigation*. Discussion Paper no. 2003-14. Department of Economics, Universität St.Gallen.
- Triwibawanto, Hendrikus. 2009. *Revitalisasi Kurikulum Administrasi Publik di Abad ke-21*. Jurnal Ilmu Administrasi Volume VI No. 3 September Tahun 2009. STIA-LAN (Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi-Lembaga Administrasi Negara), Bandung.
- Triwibowo, Darmawan. *et all.* 2010. *Perluasan Inovasi Kebijakan Sosial di Tingkat Lokal, Studi Kasus Kebijakan Kesehatan, Peran Faktor Kunci dan Peluang Bagi Perbaikan Proses*. Perkumpulan Prakarsa.

Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004
Tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan.

Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

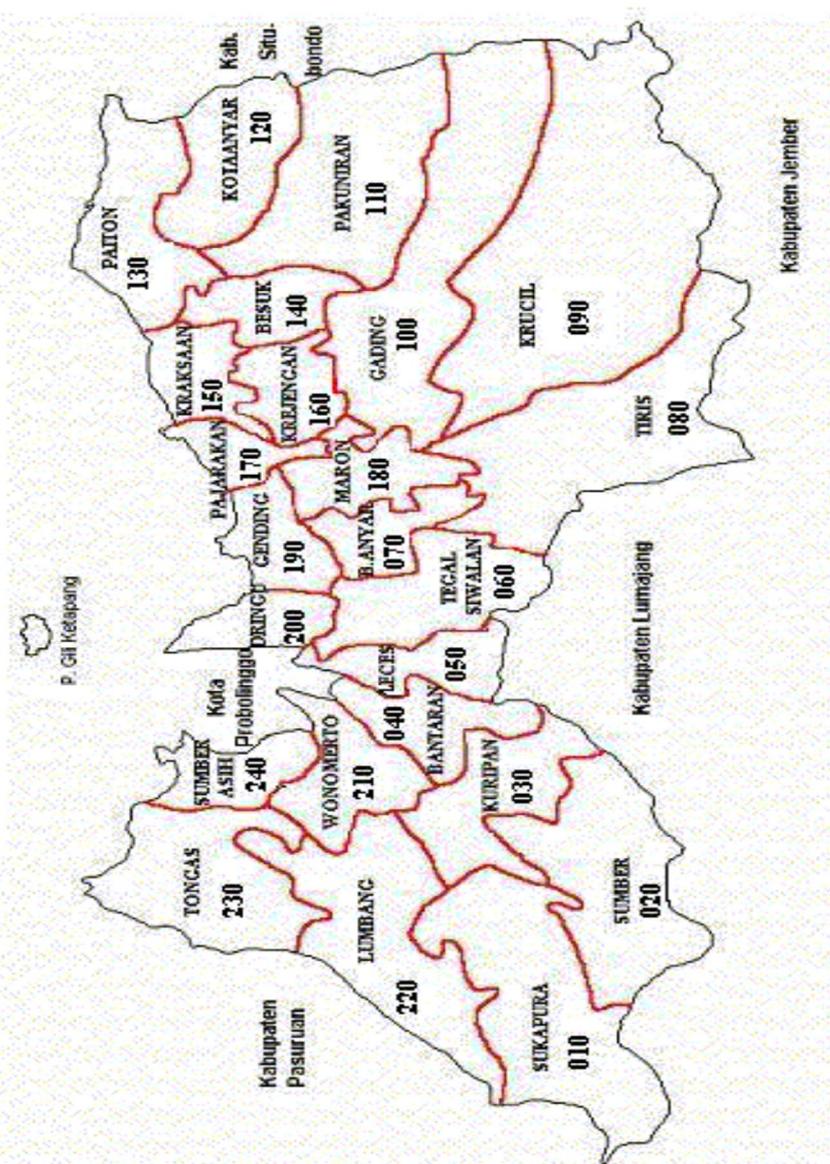
Zuriah, Nurul. 2009. *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan: Teori-Aplikasi*. Jakarta: Bumi Aksara.



LAMPIRAN

1. Peta Kabupaten Probolinggo

Gambar 1. Peta Kabupaten Probolinggo



2. Dokumentasi Lokasi Penelitian



Lokasi Kantor Penanaman Modal dan Perijinan (KPMP) Kabupaten Probolinggo



Kantor Penanaman Modal dan Perijinan (KPMP) Kabupaten Probolinggo



Didepan pintu masuk KPMP tertulis jam kerja pelayanan



Papan nama Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)



Pemohon sedang menyerahkan berkas untuk diperiksa kelengkapannya oleh Customer Service (CS)



Petugas loket sedang melakukan registrasi dan verifikasi berkas dari pemohon



Sarana dan prasarana yang dimiliki oleh KPMP Kab. Probolinggo salah satunya area parkir yang cukup luas





PEMERINTAH KABUPATEN PROBOLINGGO
KANTOR PENANAMAN MODAL DAN PERIJINAN

Jl. Raya Dringu No. 45 Telp./Fax. (0335) 424175 Dringu
PROBOLINGGO 67271

SURAT KETERANGAN SELESAI MELAKUKAN SURVEY / RESEARCH

NOMOR : 072 / 1084 / 426.404 / 2014

- Membaca** :
- a. Surat dari Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang Nomor : 12945 / UN. 10.3 / PG / 2013 tanggal 6 Nopember 2013 , perihal : **RISET**
 - b. Surat dari Kepala BAKESBANGPOL DAN LINMAS Kabupaten Probolinggo Nomor : 072 / 845 / 426.302 / 2013 tanggal 11 Nopember 2013 , perihal : Surat Keterangan Untuk Melakukan Survey / Research.
 - c. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian
- Mengingat** :
1. Undang – Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistim Nasional Penelitian , Pengembangan dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi ;
 2. Peraturan Bupati Probolinggo Nomor 33 Tahun 2008 tentang Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo

Yang bertanda tangan di bawah ini Kepala Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo ;

Nama : H, SALEH, SH. MM
 NIP : 19640108 199302 1 001
 Pangkat / Gol : Pembina/ IVa
 Alamat Kantor : Jl. Raya Dringu No. 45 Probolinggo

dengan ini menyatakan bahwa,

Nama peneliti : NABILLA LINTANG
 NIM : 105030507111011
 Pekerjaan / Instansi : Mahasiswa / Universitas Brawijaya Malang
 Alamat : Dusun Krajan RT.023/RW.007 Ds. Sumberanyar – Paiton Kab. Probolinggo
 Tema / Acara Survey : Inovasi Kebijakan Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Dalam Birokrasi Pelayanan Perijinan (Study pada Kantor PM dan Perijinan Kabupaten Probolinggo)
 Tempat dilakukan Survey : Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo

Benar – benar telah melakukan Penelitian / Survey sebagaimana Thema yang tersebut di atas pada Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo , selama ± 1(satu) bulan terhitung mulai tanggal 27 Januari 2014 sampai dengan 28 Pebruari 2014

Demikian Surat Keterangan ini di buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Probolinggo, 26 Pebruari 2014

KEPALA KANTOR
 PENANAMAN MODAL DAN PERIJINAN
 KABUPATEN PROBOLINGGO



H, SALEH, SH, MM

Pembina
 NIP: 19640108 199302 1 001

TEMBUSAN :

1. Ibu Bupati Probolinggo (sebagai laporan);
2. Sdr. Kepala BAKESBANGPOL DAN LINMAS Kabupaten Probolinggo ;
3. Sdr. Dekan Fak. Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang ;



CURRICULUM VITAE

Nama : Nabilla Lintang
Nomor Induk Mahasiswa : 105030507111011
Tempat dan tanggal lahir : Probolinggo, 29 Juni 1992
Alamat Malang : Jalan Watu Gong 46 Lowokwaru Malang
Agama : Islam
Alamat E-mail : nabillalintang69@gmail.com

Riwayat Pendidikan**Formal**

1998 - 2004 : Sekolah Dasar (SD) Negeri Kotaanyar 1, Probolinggo
2004 – 2007 : Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 1 Kraksaan,
Probolinggo
2007 – 2010 : Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 1 Kraksaan, Probolinggo
2010 – 2014 : Jurusan Administrasi Publik Minat Ilmu Administrasi
Pemerintahan, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya
Malang

Non Formal

2012 : 1. Mahesa Institute (*English Course*), Pare Kediri (Bersertifikat)

Publikasi-publikasi atau karya ilmiah : -

Organisasi

1. Staf Laboratorium Politik dan Tata Pemerintahan (LPTP) Fakultas Ilmu Administrasi (2010 - 2012)
2. Staf Kementerian Sosial Politik Badan Eksekutif Mahasiswa (BEM) Fakultas Ilmu Administrasi Tahun 2011/2012
3. Anggota Karawitan Sanggar Seni Mahasiswa (SSM) Fakultas Ilmu Administrasi Tahun 2012/2013
4. Komunitas Trapesium Malang 2012-sekarang

Kepanitiaan

1. Staf Admin PKK Maba (Pioner) Fakultas Ilmu Administrasi Tahun 2011
2. Bendahara Pelaksana Pemilihan Mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi Tahun 2012
3. Bendahara Pelaksana CABBI Forum Kajian Islam dan Masyarakat (FORKIM) Tahun 2012
4. Sekretaris Pelaksana Kuliah Tamu Program Studi Administrasi Pemerintahan Tahun 2013