

Analisis Reformasi Layanan Publik Bidang Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Polewali Mandar

Ari Sujipto¹, Mohammad Thahir Haning², Suratman³

¹Departemen Administrasi Publik, Universitas Hasanuddin. E-mail: arhy.unhas@gmail.com

²Departemen Administrasi Publik, Universitas Hasanuddin. E-mail: thahir.haning@gmail.com

³Departemen Administrasi Publik, Universitas Hasanuddin, Indonesia.

ARTICLE INFO

Keywords: Public service Reform, Otonomi, Adaptability, Complexity, Coherence

Kata kunci: Reformasi Layanan Publik, Otonomi, Adaptabilitas, Kompleksitas, Koherensi

How to Cite:

Sujipto, A., Suratman, & Haning, M. T. (2019). Analisis Reformasi Layanan Publik Bidang Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Polewali Mandar. *JAKPP (Jurnal Analisis Kebijakan dan Pelayanan Publik)*, 5(1), 80-94.

ABSTRACT

This study aims to analyze the autonomy, Adaptability, Complexity and Coherence of the One Stop Investment and Integrated Services Office of Polewali Mandar Regency. This research was conducted at the One-Stop Investment and Integrated Services Office of Polewali Mandar Regency. The research method used is descriptive qualitative. Data collection techniques using in-depth interviews, observation and documentation study. While the data analysis techniques used are Data Condensation, display data, verification and conclusion drawing. The results of this study indicate that the Office of Investment and Integrated Services of One Door Polewali Mandar Regency in carrying out the process of licensing and non-licensing services is still not fully autonomous, this is due to the connection with technical SKPD. Regarding the adaptability of DPMPTSP Polewali Mandar Regency is highly adaptable to the development of the era of information technology, this is indicated by the breakthrough of innovation in the form of MASIGA application in facilitating the licensing and non-licensing registration processes. The complexity in building the internal structure of DPMPTSP Polewali Mandar Regency This has been well implemented, as seen from the increase in organizational performance from year to year. While the coherence in DPMPTSP Polewali Mandar Regency is the ability of DPMPTSP Polewali Mandar Regency in outlining the main tasks and functions of each field that refer to the agency's Vision and Mission as outlined in the form of Resntra document (Strategic Plan) and RENJA (initial work plan) as well as the Document Implementation Procedure (DPA).

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis otonomi, Adaptabilitas, Kompleksitas dan Koherensi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Polewali Mandar. Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Polewali Mandar. Dengan metode penelitian yang digunakan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara mendalam, observasi dan studi dokumentasi. Sementara teknik analisis data yang digunakan yaitu Kondensasi Data, penyajian data, verifikasi dan penarikan kesimpulan. Adapun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Polewali Mandar dalam melaksanakan proses

penyelenggaraan pelayanan Perizinan dan Non perizinan masih belum sepenuhnya otonomi, hal ini disebabkan keterkaitan dengan SKPD teknis. Mengenai adaptabilitas DPMPTSP Kabupaten Polewali Mandar sangat adaptable terhadap perkembangan zaman Teknologi informasi hal ini ditunjukkan dengan adanya terobosan inovasi yaitu berupa aplikasi MASIGA dalam memudahkan proses pendaftaran Perizinan dan Non Perizinan. Kompleksitas dalam membangun struktur internal DPMPTSP Kabupaten Polewali Mandar Sudah terlaksana dengan baik dengan adanya peningkatan kinerja organisasi dari tahun ke tahun. Sedangkan koherensi di DPMPTSP Kabupaten Polewali Mandar adalah Kemampuan DPMPTSP Kabupaten Polewali Mandar dalam menguraikan tugas pokok dan fungsi tiap – tiap bidang yang mengacu pada Visi Misi instansi yang dituangkan dalam bentuk dokumen Resntra (Rencana Strategi) dan RENJA (rencana awal Kerja) serta Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA),

Copyright © 2019 JAKPP. All rights reserved.

Pendahuluan

Derasnya arus globalisasi telah mengubah dunia menjadi kampung global (*Global Village*), dimana perubahan strategi yang diambil suatu Negara dalam memenangkan persaingan global akan memberikan “*resonansi*” ke bagian dunia lainnya, terjadi aliansi – aliansi strategis antar Negara, yang suka atau tidak suka akan berimplikasi terhadap Negara lainnya. Dalam dekade terakhir ini Indonesia sebagai salah satu Negara yang telah masuk kedalam *global village* yang ditandai dengan adanya ratifikasi perjanjian perdagangan bebas baik untuk APEC (*Asian Pacific Economic Cooperation*) dan GATT (*General Agreement on Tariffs and Trade*), maupun Pemberlakuan MEA (Masyarakat Ekonomi Asean) sebagai kesepakatan pasar tunggal Asia Tenggara.

Keterlibatan dalam *Global Village* menuntut adanya perubahan paradigma dalam memenangkan persaingan global, dalam hal ini adalah meningkatkan daya saing sehingga keunggulan kompetitif menjadi bagian utama paradigma untuk memenangkan persaingan global. Keunggulan kompetitif menjadi dasar baru dalam peningkatan daya saing karena terbukti memberikan kontribusi dalam memacu kemajuan ekonomi Negara – Negara tetangga seperti, Jepang, Singapura dan juga Korea Selatan.

Daya saing bisa diraih bila konsistensi dan fokus penyederhanaan sistem birokrasi dan manajemen, Rekayasa dan inovasi teknologi, peningkatan kompetensi SDM dan peningkatan budaya produktif. Menjadi prasyarat untuk menjawab tantangan dalam mengatasi masalah kemiskinan, pengangguran dan kesenjangan. Berdasarkan indeks daya saing global Indonesia atau *Global Competitiveness Index 4.0* yang dirilis *World Economic Forum (WEF)* tahun 2018 indonesia menempatkan di peringkat ke-45 dari 140 negara, Indonesia berada dibawah singapura, Malaysia, dan Thailand yang masing – masing menempati posisi ke-2, ke-25, ke-38 (Schwab, 2018).

Oleh karena itu salah satu strategi dalam pemerintahan Jokowi JK dalam meningkatkan daya saing adalah dengan mereformasi birokrasi. Mengapa

mereformasi birokrasi? ada beberapa pandangan menganggap bahwa birokrasi pemerintah ibarat sebuah perahu besar yang dapat menyelamatkan seluruh warga masyarakat dari “bencana” banjir ekonomi dan politik yang artinya bahwa birokrasi pemerintah memegang peranan utama bahkan peran tunggal dalam pembangunan suatu Negara (Haning, 2015). Sehingga Birokrasi Indonesia masih menjadi wajah menakutkan bagi perkembangan perizinan di Indonesia.

Reformasi birokrasi merupakan program utama yang diharapkan dapat membawa perubahan terhadap kinerja pemerintah kepada masyarakat. Dalam program ini dilakukan berbagai penataan terhadap sistem penyelenggaraan pemerintah yang efektif dan efisien. Hadirnya program reformasi birokrasi diharapkan dapat menciptakan birokrasi pemerintah yang professional dengan karakteristik berintegrasi, berkinerja tinggi, bebas dan bersih dari KKN, mampu melayani publik, netral, sejahtera, berdedikasi, serta memegang teguh nilai - nilai dasar kode etik Aparatur Negara.

Untuk menjawab tantangan zaman yang bergerak ke arah globalisasi pemerintah melakukan Reformasi Birokrasi di bidang pelayanan publik dengan membentuk dan mengembangkan pelayanan perizinan terpadu satu pintu di seluruh kabupaten atau kota di Indonesia untuk menyederhanakan proses perizinan usaha, mengurangi biaya, dan menggabungkan persyaratan-persyaratan perizinan usaha.

Begitu halnya dengan pemerintah kabupaten Polewali Mandar yaitu dengan membentuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang mengurus bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu di daerah, namun dalam kurun waktu kurang lebih empat tahun sejak berdiri Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Polewali Mandar dalam hal penyelenggaraan perizinan masih belum mampu menciptakan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Menurut Prasojo dalam Delli Mustafa (2012) yang menggambarkan permasalahan perizinan di Indonesia yang cukup kompleks yaitu; *Pertama*: adanya ketimpangan sumber daya manusia dalam birokrasi yang masih terbatas di level daerah. *Kedua*: pelaksanaan perizinan usaha di Indonesia masih identik dengan biaya yang tidak pasti. *Ketiga*: budaya elitis lokal yang mengedepankan kedekatan kekuasaan juga menjadi ranah terjadinya inkonsistensi penyelenggaraan perizinan. Pada era otonomi daerah, kedekatan dengan penguasa menjadi jurus ampuh dalam mendapatkan proyek dan berbagai kemudahan usaha lainnya. Kedekatan ini didasari atas kepentingan kelompok, individu, dan kekerabatan keluarga. Seringkali, proses transparansi perizinan tidak terjadi jika melibatkan permohonan izin - izin yang berafiliasi dengan elit lokal. *Keempat*: moral hazard yang sangat kental dalam proses pelayanan perizinan usaha juga menjadi penghambat responsitas pemberi layanan kepada penerima layanan. Praktik suap, budaya permisif, menggunakan pendekatan individu tanpa melalui mekanisme yang ada ketika membuat izin menjadi identifikasi umum praktik moral *hazard* dalam pelayanan perizinan.

Fenomena tersebut memperlihatkan bahwa Reformasi Perizinan yang dilakukan oleh pemerintah daerah secara umum masih parsial di mana reformasi dilandasi atas dasar kebutuhan dan desakan peraturan pusat. Adanya gerakan reformasi didasari

oleh beberapa alasan dalam rangka: (1) merealisasikan baru untuk menjalankan fungsi pelayanan publik yang lebih baik kearah manajerial daripada sekedar administrative (2) sebagai respon terhadap skala penanganan dan cakupan tugas pemerintah (3) perubahan dalam teori dan masalah ekonomi dan (4) perubahan peran sector swasta dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Li & Hughes, 2017).

Dengan demikian pemberian otonomi daerah seharusnya dapat tercipta efektivitas manajemen pemerintahan, namun ternyata otonomi daerah masih banyak menimbulkan banyak masalah dan kurang merubah kinerja dari birokrasi dalam hal pelayanan kepada masyarakat terutama dalam pemberian izin dan non izin. Oleh karena itu menurut Peters dalam mereformasi harus mencakup empat unsur yaitu Otonomi, Adaptabilitas, Kompleksitas dan Koherensi. Dengan mencakup empat karakteristik tersebut akan membawa organisasi pemerintah daerah menjadi organisasi yang baik dan dapat mencapai tujuan secara efektif (Peters, 2000) Maka dari itu tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis Otonomi, Adaptabilitas, Kompleksitas dan Koherensi Dinas Penanaman Modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten polewali mandar

Kajian Literatur.

Model Reformasi Birokrasi menurut Guy Peters

Peters menjelaskan tentang reformasi dan reorganisasi dengan tiga model teori, yaitu *top-down models*, *bottom up models* dan *institutional models*. Menurut model pertama, yaitu *top down models*. Reformasi administrasi publik memiliki tujuan berskala luas dan prosesnya diinisiasi dari struktur kekuasaan pemerintah pusat (Peter, 2001).

Model ini berpijak pada asumsi bahwa para pemimpin politik memahami dan peka terhadap persoalan yang dihadapi dan kemudian mengembangkan gagasan untuk melakukan reformasi administrasi publik. Model ini sering disebut dengan model tradisional dan pragmatis dimana biasa diberlakukan dalam sistem administrasi yang memulai perubahan dengan intervensi dari pusat pemerintahan sejak dari identifikasi, seleksi dan implementasi perubahan administrasi dan administrasi publik. Model kedua adalah *bottom up*, reformasi administrasi publik model ini adalah implikasi dari tuntutan lingkungan politik, ekonomi, sosial yang menghendaki perubahan dan tuntutan harus diadopsi oleh struktur administrasi publik dalam rangka keberlanjutannya untuk memenuhi tujuan kolektif. Asumsi yang dibangun sangat jelas bahwa lingkungan memiliki inovasi dan tekanan terhadap kebutuhan reformasi administrasi publik, sehingga pemerintah mau tidak mau harus memenuhi permintaan lingkungan tersebut.

Model ketiga adalah institusional model yang memulai reformasi administrasi publik sebagai buah dari kesadaran kelembagaan akan kebutuhan perubahan dan untuk itu perlu melakukan modifikasi nilai - nilai kolektif, budaya,

dan struktur agar organisasi senantiasa adaptif dengan perubahan lingkungan serta berjalan dinamis. Model reformasi birokrasi (Peters, 2000) memperkuat penjelasan Huntinton (1968) yang menyatakan perlunya model kelembagaan yang menekankan aspek struktur organisasi ada empat aspek struktur yang menjadi perhatian yakni otonomi, adaptabilitas, kompleksitas dan koherensi. Otonomi berkaitan dengan kepedulian dan kapasitas organisasi untuk membuat dan melaksanakan keputusan sendiri, terutama dalam anggaran dan sumber pendapatan. Adaptabilitas berkaitan dengan kemampuan organisasi beradaptasi dengan perubahan lingkungan atau menciptakan lingkungan. Kompleksitas berkaitan dengan kapasitas organisasi membangun struktur internal untuk memenuhi tujuan organisasi dan mengatasi masalah dengan lingkungan sedangkan koherensi merujuk pada kapasitas organisasi untuk mengelola beban kerja sendiri dan kemampuan untuk mengembangkan prosedur untuk melaksanakan tugas secara tepat waktu dan dengan cara tepat. Jadi model atau perspektif reformasi birokrasi (administrasi yang dikemukakan Peters diatas, menyangkut dengan model institusionalisme atau kelembagaan).

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan analisis datanya menggunakan kualitatif model interaktif (Miles & Saldana, 2014). yaitu kondensasi data yang merujuk pada proses memilih, menyederhanakan, mengabstrakkan, dan atau mentransformasikan data yang mendekati keseluruhan bagian dari catatan-catatan lapangan secara tertulis, transkrip wawancara, dokumen-dokumen, dan materi-materi empiris lainnya kemudian penyajian data dalam hal ini menyajikan data yang paling digunakan adalah dengan teks yang bersifat naratif kemudian penarikan kesimpulan dan verifikasi. Adapun data penelitian yang dikumpulkan melalui wawancara yaitu berupa transkrip wawancara yang telah *direcord* dan bersumber dari wawancara Kepala Dinas DPMPSTSP Polman, Sekertaris, Kepala Bidang, staff dan Plh Kepala Bagian Ortala Kab Polewali Mandar serta Masyarakat sebagai Pengguna Jasa. Lokasi dalam penelitian ini adalah DPMPSTSP Kabupaten Polewali Mandar, alasan memilih lokus tersebut dikarenakan proses penyelenggaraan perizinan dan non perizinan dengan sistem pelayanan terpadu satu pintu dilaksanakan di lembaga tersebut. Selain dari hal tersebut yang menjadi bahan analisis yaitu observasi dan dokumentasi yang berupa dokumen peraturan perundang - undangan, Peraturan Daerah, Renstra, Renja, Lakip, Naskah Akademik dijadikan data tambahan. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei - September 2019.

Hasil dan Pembahasan

Otonomi

Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu merupakan bentuk Reformasi dibidang pelayanan. Yang mana Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Polewali Mandar merupakan bagian dalam *Grand Design* Reformasi Birokrasi pemerintah kabupaten polewali mandar, untuk melihat tingkat kelembagaan DPMPTSP Kab Polewali Mandar menurut Huntington (1968) adalah otonomi organisasi dimana semakin tinggi independensi sebuah organisasi maka semakin tinggi tingkat pelembagaannya.

Untuk menganalisis otonomi organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten polewali Mandar ada beberapa dimensi yang digunakan untuk analisisnya yaitu *pertama*, Kemandirian organisasi dalam membuat program dan kegiatan serta pengelolaan anggaran. Dinas Penanaman Modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten polewali mandar dibentuk melalui Peraturan Daerah Kabupaten Polewali Mandar Nomor 12 Tahun 2016 Tanggal 28 November 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Polewali Mandar, sehingga DPMPTSP Kabupaten Polewali Mandar diwajibkan menyusun program kerja sendiri yang dituangkan dalam bentuk dokumen Rencana Kerja Tahunan (RENJA-SKPD). Hal ini dibuktikan dengan hasil analisis data dokumen pada Peraturan Bupati Nomor 31 tahun 2017 Tentang Tugas Pokok Dan Fungsi Susunan Organisasi DPMPSTSP Kabupaten Polewaali Mandar yang berbunyi ;

"Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi DPMPTSP yaitu Merumuskan kebijakan teknis di bidang penanaman Modal dan PTSP"

Kedua, Mandiri dalam mencari sumber pendapatan untuk mendanai program kerja dan kegiatan organisasi. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu pintu Kabupaten Polewali Mandar dalam mengimplementasikan program kerja dan kegiatan masih didanai oleh Pemerintah Daerah melalui APBD atau dana DPA. Pernyataan tersebut diperoleh dari hasil wawancara mendalam oleh sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Polewali Mandar (DPMPTSP) :

"seluruh anggaran program kerja dikantor saya dari Pemda, tidak ada dari tempat lain, anggran dari pusat hanya diperuntukan untuk OPD yang mengerjakan Fisik sedangkan dikantor saya hanya administrasi"

Berdasarkan pernyataan tersebut membuktikan bahwa tingkat kemandirian keuangan dalam hal mendanai program kerja dan kegiatan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Polewali Mandar (DPMPTSP) masih rendah karena pendanaan Program Kerja dan kegiatan sepenuhnya masih bergantung kepada dana dari Pemerintah Daerah.

Ketiga, Organisasi memiliki otonomi dalam melaksanakan program dan kegiatan yang disusunnya dengan memanfaatkan anggaran yang diberikan. Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Polewali Mandar merupakan satuan perangkat daerah yang diberikan kewenangan dalam mengatur

dan mengelola program kerja yang di danai oleh APBD. Pernyataan tersebut tertuang dalam Permendagri Nomor 13 tahun 2006 tentang pengelolaan keuangan daerah pada pasal 5 ayat 3 huruf b dan c yang berbunyi :

“kepala daerah selaku pemegang kuangan daerah melimpahkan sebagian kewenangan atau kekuasaan kepada a.Sekertaris Daerah , b.kepala SKPD sebagai PPKD,c. Kepala SKPD sebagai Pengguna anggaran /pengguna barang”

Keempat, mandiri dalam pengambilan keputusan. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Polewali Mandar (DPMPTSP) difungsikan sebagai *fronliner* dari dinas – dinas yang ada yang dijadikan sebagai penghubung antara masyarakat yang membutuhkan berbagai pelayanan berdasarkan pada pasal 6 ayat 4 permendagri no 138 tahun 2017 tentang penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu daerah,PTSP memiliki kewenangan sebagai berikut;

1. penerimaan dan/atau penolakan berkas permohonan;
2. penerbitan dokumen izin dan nonizin
3. penyerahan dokumen izin dan nonizin; dan
4. pencabutan dan pembatalan dokumen izin dan non izin.

Berdasarkan hasil wawancara hal tersebut dibenarkan oleh kepala bidang pengolahan dan penetapan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Polewali Mandar

“Sebenarnya inti dari dinas ini adalah penanaman modal,PTSP hanya sebagai administrasi jadi ada empat kewenangan PTSP yaitu, penerimaan/penolakan, penerbitan, penyerahan dan pencabutan atau pembatalan”.

namun begitu keputusan dalam memberi dan mencabut izin tetap ada di tangan dinas teknis yang bersangkutan.

Adaptabilitas

Organisasi yang tidak mampu mengerti lingkungan dimana dia berada akan senantiasa mengalami ketertinggalan dan hanya akan menjadi pengikut,sehingga tidak akan pernah menjadi yang terbaik, oleh karena itu untuk menghadapi intensitas perubahan dan persaingan yang sangat tinggi, organisasi dituntut untuk selalu adaptif pada perubahan lingkungan guna menjamin daya saing dan daya survival organisasi dalam menghadapi persaingan.

Di era zaman digital teknologi ini berdampak kepada pengelolaan pemerintahan sehingga dalam menjalankan pemerintahan yang baik (*Good Governace*) harus berbasis IT. Demi memberikan pelayanan prima kepada

masyarakat DPMPTSP Kabupaten Polewali Mandar telah mengadopsi Sistem berbasis IT dalam proses penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan di Kabupaten Polewali Mandar. Terobosan inovasi tersebut adalah aplikasi MASIGA (ramah, pasti dan gampang), aplikasi tersebut merupakan sebuah platform pendaftaran perizinan dan non perizinan berbasis online yang bisa diakses melalui smartphone dan komputer untuk seluruh masyarakat khususnya masyarakat kabupaten polewali mandar. Pernyataan tersebut diungkapkan oleh kepala bidang pelayanan informasi pengaduan dan pendaftaran Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Polewali Mandar melalui wawancara mendalam sebagai berikut ;

“Salah satu inovasi yang telah kami buat adalah MASIGA, MASIGA diperuntukan untuk memudahkan masyarakat dalam mendaftar perizinan, hanya melalui dari rumah saja masyarakat bisa mendaftarkan surat izin, tapi bagi masyarakat yang tidak tahu mereka bisa datang langsung ke kantor kami”

Namun dari hasil pengamatan peneliti, aplikasi tersebut tidak berfungsi secara maksimal, hal tersebut terjadi dikarenakan tidak adanya petugas yang bertanggung jawab dalam mengoperasikan aplikasi tersebut, pernyataan tersebut diungkapkan oleh salah satu *frontliner* DPMPTSP Kabupaten Polman;

“Iya pak, saat ini MASIGA tidak berfungsi karena admin IT tidak ada dan kebetulan hanya dia yang bisa mengoperasikannya pak” .untuk

Kompleksitas

Kompleksitas merujuk pada tingkat diferensiasi yang ada dalam sebuah organisasi dengan demikian dalam reformasi birokrasi di sektor publik kompleksitas menjadi sebuah unsur yang harus dipenuhi. Menurut Peters (2000) kompleksitas organisasi harus memiliki kapasitas membangun struktur internal untuk mencapai tujuan atau target sasaran, mampu mengatasi kompleksitas lingkungan termasuk di dalamnya kompleksitas tuntutan pelayanan, harus mempunyai kapasitas membangun dan memanfaatkan struktur internal sehingga menjadi efisien dan efektif serta ekonomis dan yang terakhir organisasi harus mampu mengatasi kompleksitas tugas dengan kerjasama baik antar departemen.

Organisasi Memiliki Kapasitas Membangun Struktur Internal untuk mencapai tujuan dan target organisasi

Dalam hal ini DPMPTSP Kabupaten Polewali Mandar memiliki tugas sebagai penyelenggara pelayanan publik secara terpadu dengan tujuan memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mendapatkan layanan perizinan dan non perizinan serta kepastian Hukum, DPMPTSP Kabupaten

Polewali Mandar membuat struktur organisasi internal untuk menghasilkan suatu pola tugas dan tanggung jawab yang terdiri atas unit - unit yang terintegrasi melalui hubungan antar bagian organisasi. Sehingga berdasarkan pada kajian yang dilakukan oleh bagian Organisasi dan Tata Laksana Kabupaten Polewali Mandar DPMPTSP Kabupaten Polewali Mandar Memiliki satu sekretaris yang dibantu dengan 3 subbagian dan 4 Bidang, hal ini diungkapkan melalui wawancara oleh pelaksana harian Kepala Bagian Organisasi Dan Tata Laksana Kabupaten Polewali Mandar sebagai berikut ;

“Berdasarkan hasil skoring, ternyata DPMPTSP bertipe A sehingga berdasarkan peraturan paling banyak memiliki 4 bidang “

Adapun yang menjadi acuan kajian perangkat daerah didasarkan pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah.

Organisasi memiliki kapasitas membangun struktur internal untuk mengatasi kompleksitas lingkungan termasuk kompleksitas tuntutan pelayanan.

DPMPTSP Kabupaten Polewali Mandar dalam mengatasi kompleksitas tuntutan pelayanan yaitu dengan menyusun Standar Operasional Prosedur dan Standar Pelayanan untuk semua jenis pelayanan, sehingga dalam melaksanakan pelayanannya senantiasa berpedoman pada Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur. Hal tersebut senada diungkapkan oleh kepala bidang pelayanan informasi, pengaduan dan pendaftaran DPMPTSP Kabupaten Polewali Mandar melalui wawancara sebagai berikut ;

“Iya pak kami telah menyusun SOP dan Standar pelayanan untuk semua jenis pelayanan”

Adapun maksud dan tujuan di tetapkan SOP adalah adalah sebagai panduan bagi seluruh aparatur pada DPMPTSP dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sesuai dengan kewenangannya serta menghindari tumpang tindih pelaksanaan tugas masing-masing aparatur sedangkan Standar pelayanan untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.

Menurut kepala seksi pelayanan informasi DPMPTSP Kabupaten Polewali Mandar, DPMPTSP sudah terintegrasi secara daring (online) dalam sistem layanan pengaduan rakyat yaitu LAPOR (layanan Informasi dan Pengaduan Online Rakyat) hal tersebut diungkapkan dalam wawancara sebagai berikut ;

“Kami juga sudah menggunakan layanan LAPOR untuk mewedahi pengaduan masyarakat secara online”

Organisasi memiliki kapasitas membangun dan memanfaatkan struktur internal sehingga organisasi menjadi efisien, efektif dan ekonomis.

DPMPTSP Kabupaten Polewali Mandar memiliki sumber daya manusia yang baik hal ini dilihat dari komposisi penempatan aparatur sesuai dengan bidang kompetensinya hal serupa diungkapkan oleh sekretaris DPMPSTSP Kabupaten Polewali Mandar melalui wawancara sebagai berikut;

“Dikantor saya penempatan posisi sudah sesuai kompetensi dan rata – rata kepala bidang bergelar S2 dan sudah berpengalaman”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut memperlihatkan bahwa sebuah organisasi dalam membangun dan memanfaatkan struktur internal dalam mencapai pelayanan yang ekonomi, efektif dan efisien dibutuhkan sumber daya manusia kompeten dibidangnya.

Organisasi memiliki kapasitas membangun dan memanfaatkan struktur internal untuk mengatasi kompleksitas tugas dengan kerjasama baik antar bidang atau departemen.

Dalam sebuah organisasi tidak dapat dipisahkan antara bagian dengan bagian lainnya karena mereka saling berkaitan dan bekerjasama dalam mencapai tujuan organisasi dalam hal ini visi dan misi organisasi. Begitu halnya dengan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Polewali Mandar dalam mewujudkan tujuan tersebut DPMPTSP Kabupaten Polewali Mandar diperlukan monitoring dan evaluasi. Monitoring dan evaluasi merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari setiap kegiatan tujuannya adalah mengetahui kelemahan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang dilakukan petugas terhadap masyarakat.

Dengan mengetahui kelemahan tersebut akan diupayakan perbaikan – perbaikan dalam pelayanan sehingga tujuan akhir terciptanya kepuasan masyarakat dalam pelayanan perizinan dan non perizinan dapat dicapai. Bentuk monitoring dan evaluasi yang digunakan DPMPTSP Kabupaten Polewali Mandar adalah kegiatan pertemuan harian atau yang biasanya disebut dengan Apel Pagi. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya surat edaran yang dibuat oleh Kepala Dinas DPMPSTSP Kabupaten Polewali Mandar yang bernomor B-43/DPMPSTSP/Sekrt/800/01/2019. Serta melalui wawancara kepala Dinas DPMPSTSP Kabupaten Polewali Mandar sebagai berikut:

“Dalam mengevaluasi dan mengontrol kegiatan saya membuat pertemuan rutin setiap pagi”

Koherensi

Koherensi dalam penelitian ini adalah merujuk pada kapasitas organisasi untuk mengelola beban kerja sendiri dan kemampuan untuk mengembangkan prosedur untuk melaksanakan tugas secara tepat waktu dan dengan cara tepat.

Organisasi Mampu Mengelola Beban Kerja Sendiri dan Menyelesaikan Tugas – Tugas Utama

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu memiliki tugas dalam membantu Bupati Polewali Mandar dalam urusan Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu di Daerah. Jadi DPMPTSP Kabupaten Polewali Mandar di berikan kewenangan untuk merumuskan Rencana Strategi (Renstra), Rencana Awal Kerja (RENJA), Indikator Kinerja Utama(IKU), dan Dokumen Pelaksanaan Anggaran(DPA). Hal tersebut bertujuan untuk memudahkan dalam pencapaian kinerjanya. hal tersebut di ungkapkan dalam wawancara oleh Sekertaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Polewali Mandar,bahwa;

“Sebelum membuat program kerja,kita sinkronkan terlebih dahulu visi,misi daerah kemudian visi,misi dinas baru dibuatkan renstra dan renja”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut memperlihatkan bahwa dalam mengelola tugas DPMPTSP Kabupaten Polewali Mandar yang didasarkan pada VISI dan MISI serta Renstra tersebut akan menciptakan pekerjaan yang terarah bagi semua stakeholder.

Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Polewali Mandar

Sebagaimana dilihat dari program dan kegiatan yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Polewali Mandar ada Fungsi yang melekat di struktur organisasi yaitu Bidang Penanaman Modal dan Bidang Perizinan. Untuk data capaian kinerja Pada bidang Perizinan data jumlah izin yang di tindaklanjuti tahun 2014 sebanyak 2826 izin dan tahun 2015 sebanyak 2489 izin dan data pada tahun 2016 sebanyak 3794, data tahun 2017 sebanyak 4122 izin dan data tahun 2018 sebanyak 4990 izin. Ini menandakan adanya peningkatan izin yang ditindaklanjuti dari tahun ke tahun. Sebagai gambaran capaian kinerja Dari Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Polewali Mandar pada Bidang Perizinan maka data jumlah izin yang diterbitkan atau di tindaklanjuti Tahun 2014 sampai dengan Tahun 2018 dapat ditampilkan pada grafik berikut ini ;



Sumber data : LAKIP DPMPTSP Kab Polman 2018

Kinerja Pelayanan Perizinan pada akhir periode Renstra juga menjadi indikator utama keberhasilan pencapaian kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Sebagian besar dari kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (DPMPT) telah mencapai target 100%. Bahkan pada Pencapaian Pelayanan Kinerja Promosi penanaman Modal dan Kemitraan dan Kerjasama Usaha mencapai angka 100%, yakni pada terselenggaranya promosi penanaman modal di tingkat Kabupaten, Provinsi dan nasional, di tiga tahun terakhir, 2016, 2017, dan 2018.

Pencapaian tertinggi diraih pada kinerja terselenggaranya Pelayanan Perizinan yaitu lama waktu penyelesaian izin dan persentase izin yang ditindaklanjuti yang juga mencapai angka 100 % di tahun 2016 dan 2017 dan di tahun 2018. Pelayanan Kinerja yang tidak mencapai target yang ingin dicapai adalah kinerja jumlah unit PMDN/PMA berdasarkan nama perusahaan pada pelaksanaan Kegiatan Penanaman Modal yang mencapai angka 80% pada tahun 2016, dan Tahun 2017 mencapai 74,26% serta Tahun 2018 mencapai angka 79,27%. Uraian tersebut ditunjukkan pada tabel dibawah ini :

Tabel 1. Pencapaian Kinerja DPMPTSP Kabupaten Polewali Mandar

No	Indikator Kinerja Sesuai Tugas dan Fungsi Perangkat Daerah	Satuan	Target Renstra OPD Tahun Ke			Realisasi Capaian Tahun ke			Rasio Capaian Pada Tahun ke		
			2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Jumlah Izin Penanaman Modal Dalam Negeri (PMDM) Jumlah Izin Penanaman Modal Asing (PMA)	Unit	530	540	550	462	401	436	87.17	74.26	79.27
2	Kemitraan dan Kerjasama Usaha	Unit	4	4	4	4	4	4	100	100	100

3	Jumlah Media Promosi dan Investasi	Media	4	4	4	4	4	4	100	100	100
4	Lama waktu rata-rata penyelesaian perizinan	Hari	5	4	3	5	4	3	100	100	100
5	Persentase Izin yang ditindaklanjuti tepat waktu	Persen	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Sumber data : LAKIP DPMPTSP Kabupaten Polewali Mandar, 2019

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan Pembahasan pada Bab Empat, Maka dapat ditarik kesimpulan mengenai penelitian ini, adapun kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebaai berikut ;

1. Otonomi organisasi pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Polewali Mandar dalam menyelenggarakan proses pelayanan perizinan dan non perizin belum sepenuhnya otonomi hal ini disebabkan karena dalam aktivitas pelaksanaan pemberian Izin dan Non Perizinan masih bergantung pada Instansi Lain dalam Hal Ini SKPD Teknis. Namun Hanya pada saat penyusunan Program Kerja dan Kegiatan serta penetapan anggaran dan pengelolaan yang diberikan kewenangan secara otonomi.
2. Adaptabilitas organisasi pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Polewali Mandar (DPMPTSP) sangat *adaptable* terhadap perubahan lingkungan, hal ini dilihat dari DPMPTSP Kabupaten Polewali Mandar menerapkan sistem berbasis IT dalam menjalankan urusan penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu, hal ini dibuktikan dengan adanya terobosan inovasi dalam proses penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan yang berbasis IT, yaitu adanya aplikasi MASIGA yang membantu memudahkan proses pendaftaran Perizinan dan Non Perizinan di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Polewali Mandar. Maka dari hasil Reformasi Birokrasi DPMPTSP Kabupaten Polewali Mandar yaitu terjadi peningkatan iklim investasi daerah dan peningkatan layanan perizinan dan non perizinan di Kabupaten Polewali Mandar.
3. Kompleksitas organisasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kemampuan organisasi dalam membangun struktur internal untuk mencapai tujuan atau target sasaran, mampu mengatasi kompleksitas lingkungan termasuk di dalamnya kompleksitas tuntutan pelayanan, harus mempunyai kapasitas membangun dan memanfaatkan struktur internal sehingga menjadi efisien dan efektif serta ekonomis dan yang terakhir organisasi harus mampu mengatasi kompleksitas tugas dengan kerjasama baik antar departemen, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Polewali Mandar (DPMPTSP) Sudah terlaksana hal ini dibuktikan dengan tersusunnya struktur organisasi yang mengacu pada

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah, serta DPMPTSP Kabupaten Polewali Mandar mempunyai SDM yang mumpuni di bidangnya dan terintegrasinya Layanan Informasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) yang mewedahi aspirasi pengaduan masyarakat serta adanya pertemuan harian guna untuk membangun sinergitas dan koordinasi bagi tiap - tiap bidang dan pegawai. Hal tersebut bertujuan pada peningkatan kinerja organisasi.

4. Koherensi dalam penelitian ini menekankan pada kemampuan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Polewali Mandar dalam mengatasi beban kerja dengan menguraikan tugas dan fungsi pokok di tiap - tiap bidang berdasarkan pada visi dan misi instansi ini, penjabaran mengenai tugas dan fungsi pokok Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Polewali Mandar mengacu pada Peraturan Bupati Polewali Mandar Nomor 43 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Polewali Mandar yang dituangkan dalam Dokumen Rencana Strategi (Renstra), Rencana Awal Kerja (RENJA) dan Dokumen Pelaksana Anggaran (DPA). Dan untuk menyelesaikan tugas tepat pada waktunya DPMPTSP Kabupaten Polewali Mandar Membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan Publik (SPP),

Saran

Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Polewali Mandar, sosialisasi Perizinan perlu ditingkatkan agar masyarakat luas dapat mengetahui dan meningkatkan kesadaran akan pentingnya mengurus izin. Selain itu sosialisasi juga dapat meningkatkan kepercayaan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Polewali Mandar Sehingga masyarakat dapat mengurus izinnya sendiri agar masyarakat paham dalam proses pengurusan perizinan dan non Perizinan.

Daftar Pustaka

- Condelia, A., & Tempini, N. (2015). E- Government and organiztional change: Reappraising the role of ICT and Bureaucracy in public service delivery. *Government Information Quartely*, 32 (3), 279-286.
- Dwiyanto, A. (2011). *Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Haning, M. T. (2015). *Reformasi Birokrasi, Desain Organisasi Yang Mendukung Pelayanan Publik Di Indonesia*. Yogyakarta: Ilmu Giri.

- Huntington. Samuel P (1968). *Political Order in Changing Society*. New Haven and London. Yale University Press
- Li, D. D., & Hughes. (2017). The Impact of State Tort Reforms on Imaging Utilization. *Journal of the American College of Radiology* , 14 (2), 149-156.
- Miles, H., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis : A Methode Sourcebook* . US : Sage Publication.
- Mustafa, Delly. (2012). Potret Pelayanan Perizinan pada Era Otonomi Daerah. *Jurnal Kebijakan Publik*. Vol 3.(1).1-57
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah.
- Peraturan Bupati Nomor 31 tahun 2017 Tentang Tugas Pokok Dan Fungsi Susunan Organisasi DPMPSTSP Kabupaten Polewaali Mandar
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 tahun 2006 tentang pengelolaan keuangan daerah
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 tahun 2017 tentang penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu daerah
- Peter, B. G. (2001). *The Future of Governing*. Lawrence: University Press of Kansas.
- Peters, B. G. (2000). Institutional Theory : Problem and Prospect. *Wien Institute For Advance Studies* .
- Peters, B. G. (2001). *The Future of Governing*. Lawrence: University Press of Kansas.
- Schwab, K. (2018). *The Competitiveness Report 2017 - 2018*. Genewa: World Economic Forum.
- Wijaya, A., & Danar, O. (2014). *Manajemen Publik, Teori dan Praktek*. Malang: UB Press.