

**ANALISIS PELAYANAN PERIZINAN  
PADA KANTOR BADAN PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (BPM-PTSP)  
KABUPATEN POLEWALI MANDAR**

**Rustan IR.**

<sup>1</sup>Prodi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan  
Universitas Al Asyariah Mandar  
Email: irta17@gmail.com

**ABSTRACT**

*This paper aims to find out, understand, and analyze the success and quality of one-stop integrated licensing services, and the Implementation of One-Stop Integrated Licensing Services. The method used is a qualitative descriptive approach. Primary data is obtained from interviews and observations, while secondary data is obtained from documentation studies. Data analysis using triangulation method. The results showed that the commitment to implement BPM-PTSP in Polewali Mandar District from the regional head was good, but the constraints were found in terms of the coordination function between PTSP implementing institutions and technical SKPD due to differences in echelonization. The impact of attraction between the two institutions in licensing public services can have an impact on the low trust of business people in public service providers. The one-stop integrated licensing service, which is held by Polewali Mandar Regency KPTSP has not been successful and has not yet been qualified. This can be seen from the non-fulfillment of the degree of conformity required between the three dimensions of conformity proposed by Korten, namely policies/programs, users and implementing organizations. This also shows that Korten's suitability theory has no relevance to the reality of the implementation of one-stop integrated licensing services in Polewali Mandar Regency*

**ABSTRAK**

Tulisan ini bertujuan untuk mengetahui, memahami, dan menganalisis keberhasilan dan kualitas pelayanan perizinan terpadu satu pintu, dan Implementasi Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu. Metode yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Data primer diperoleh dari wawancara dan observasi, sedangkan data sekunder diperoleh dari studi dokumentasi. Analisis data menggunakan metode triangulasi. Hasil penelitian menunjukkan

bahwa komitmen pelaksanaan BPM-PTSP di Kabupaten Polewali Mandar dari kepala daerah sudah baik, tetapi kendala ditemukan dalam hal fungsi koordinasi antara lembaga pelaksana PTSP dengan SKPD teknis karena perbedaan eselonisasi. Imbas tarik menarik kepentingan antara kedua lembaga tersebut dalam pelayanan publik perizinan dapat berdampak pada rendahnya kepercayaan pelaku usaha terhadap birokrat pemberi pelayanan publik. Pelayanan perizinan terpadu satu pintu, yang diselenggarakan KPTSP Kabupaten Polewali Mandar belum berhasil dan belum berkualitas. Hal ini dapat dilihat dari tidak terpenuhinya derajat kesesuaian yang disyaratkan antara tiga dimensi kesesuaian yang dikemukakan Korten, yakni kebijakan/program, pemanfaat dan organisasi pelaksana. Hal ini turut menunjukkan bahwa teori kesesuaian Korten tidak memiliki relevansi dengan realitas penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu satu pintu di Kabupaten Polewali Mandar.

**Kata Kunci:** *pelayanan perizinan, pelayanan terpadu satu pintu, pelayanan publik.*

## **PENDAHULUAN**

Pelaksanaan otonomi daerah di Indonesia yang berdasarkan pada Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah yang telah diubah menjadi Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang merupakan landasan bagi pemerintah daerah dalam menjalankan roda pemeritahan daerahnya sendiri. Otonomi daerah menciptakan ruang gerak yang lebih bebas dalam membuat kebijakan dan peraturan daerah yang melibatkan pihak-pihak terkait yang sesuai dengan pemahaman dan kebutuhan masyarakat masing-masing daerah tersebut. Dengan otonomi daerah diharapkan terjadi peningkatan pelayanan publik sekaligus memperbaiki kesejahteraan hidup masyarakat.

Desentralisasi jika dilihat dari latar belakang sejarahnya bermuara pada peningkatan kualitas pelayanan publik. Artinya hakekat dari desentralisasi adalah pelayanan. Dorongan atas pelaksanaan desentralisasi, muncul sebagai dampak dari adanya tuntutan akan perlunya percepatan pelayanan yang harus dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat.

Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPM-PTSP) Kabupaten Polewali Mandar merupakan salah satu instansi yang dibentuk dalam upaya deregulasi & debirokratisasi perizinan sesuai Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Pembentukan Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Polewali Mandar, diharapkan mampu mewujudkan program Bupati menjadikan Kabupaten Polewali Mandar

sebagai Kabupaten Termaju di Indonesia. Maka dari itu, dalam mendukung visi dan Misi Kabupaten Polewali Mandar, Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPM-PTSP) mempunyai tugas membantu Bupati dalam melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu serta mempunyai fungsi:

1. Perumusan kebijakan teknis di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu
2. Pemberian dukungan atas penyelenggaraan pemerintahan daerah di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu
3. Pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu
4. Penyelenggaraan administrasi di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.

Untuk menjawab tuntutan ini maka penyerahan pemberian layanan kepada lembaga yang terdekat dengan masyarakat, yang secara hirarkis adalah penyerahan peran pemberian layanan publik kepada lembaga pemerintah dibawahnya adalah hal mutlak dilakukan. Hal tersebut sejalan dan sesuai dengan tujuan otonomi daerah berdasarkan penjelasan umum (butir a) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yaitu untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat.

Menurut Ryaas Rasyid (1997) bahwa kalau kita percaya pemerintahan dibentuk untuk menjaga suatu sistem ketertiban, dan bahwa pemerintah bertanggung jawab memberi pelayanan kepada masyarakat, bukan untuk melayani dirinya sendiri, maka kita akan mudah menerima asumsi bahwa pemerintahan yang baik adalah yang dekat kepada masyarakat. Asumsinya, kalau pemerintahan berada dalam jangkauan masyarakat maka pelayanan yang diberikan menjadi lebih cepat, hemat, murah, responsif, akomodatif, inovatif, dan produktif.

Pelayanan publik di Indonesia masih jauh dari harapan masyarakat. Pelayanan publik pada umumnya masih menunjukkan ketidakpastian. Ketidakpastian harga, prosedur, maupun waktu. Pengurusan perizinan menjadi molor, ditambah lagi pungutan liar di sana-sini. Konsekwensinya secara ekonomis, publik memikul biaya ekonomi yang tinggi. Sedangkan pelayanan publik sudah merupakan hak setiap warga negara yang wajib dipenuhi. Karenanya, Negara berkewajiban menyelenggarakan sejumlah pelayanan guna memenuhi hak-hak dasar warganya yang dijamin oleh konstitusi, dalam hal ini Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Dari uraian di atas telah disebutkan bahwa keberadaan Kantor Pelayanan Administrasi Perizinan di Kabupaten Polewali Mandar secara empirik diharapkan berhasil mendongkrak efisiensi dan produktifitas pelayanan publik di Kabupaten Polewali Mandar. Namun perlu digaris bawahi pula bahwa fungsi dari Kantor Pelayanan Administrasi Perizinan sesungguhnya tidak lebih sebagai *front linear* dalam penyelenggaraan pelayanan tertentu. Artinya, Kantor Pelayanan Administrasi Perizinan memfungsikan dirinya sebagai ‘loket’ penerima permohonan yang akan dilanjutkan perosesnya pada dinas atau instansi fungsionalnya masing-masing. Dalam kondisi demikian, maka Kantor Pelayanan Administrasi Perizinan justru dapat dipersepsikan sebagai penambahan rantai birokrasi dalam pelayanan kepada masyarakat.

Mengacu pada masalah tersebut, maka melakukan penelitian secara mendalam dengan judul *Analisis Pelayanan Perizinan pada Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPM-PTSP) Kabupaten Polewali Mandar.*

## **TINJAUAN TEORITIS**

Penyelenggaraan pelayanan Publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Di Indonesia, Undang-undang Dasar 1945 (UUD1945) mengamanatkan kepada negara agar memenuhi kebutuhan dasar setiap warganya demi kesejahteraan, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik di Indonesia adalah semua organ negara seperti Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah (Provinsi, Kabupaten, Kota). Dalam hal ini, Pembukaan Undang-undang Dasar 1945 pun secara tegas menyatakan bahwa salah satu tujuan didirikan Negara Republik Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan publik dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Disadari bahwa kondisi penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, seperti: prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsif dan lain-lain, sehingga menPublikulkan citra yang kurang baik terhadap citra pemerintah. Untuk mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima.

Untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik, beberapa Pemerintah Daerah telah melakukan inovasi yang dikenal dengan *best practices*. Kriteria *Best Practices* menurut *United Nations* (dalam Komarudin, 2007) adalah:

1. Dampak (*impact*), yaitu dampak positif, dapat dilihat (*tangible*) dalam meningkatkan kondisi kehidupan masyarakat.
2. Kemitraan (*partnership*), yaitu kemitraan aktor-aktor yang terlibat.
3. Keberlanjutan (*sustainability*), yaitu membawa perubahan (institusi, legislasi, sosial, ekonomi; efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas).
4. Kepemimpinan (*leadership*) dan pemberdayaan masyarakat (*community empowerment*), yaitu transfer (*transferability*) dan replikasi, tepat bagi kebutuhan lokal.
5. Kesetaraan gender dan pengecualian sosial (*gender equality and social inclusion*), yaitu kesetaraan dan keadilan gender.
6. Inovasi (*innovation*), *innovation within local context and transferability*, yaitu bagaimana pihak lain memperoleh manfaat dan inisiatif, alih pengetahuan dan keahlian.

Selanjutnya dijelaskannya, yang menjadi parameter dari *Best Practices* pemerintah daerah adalah:

1. Situasi sebelum program/inisiatif dimulai.
2. Apa motivasi dibalik pelaksanaan program tersebut.
3. Apa yang dianggap inovasi dari program tersebut.
4. Bagaimana pengukuran hasil-hasil yang telah dicapai (dampak).
5. Keberlanjutan (*sustainability*)
6. Pengalaman yang perlu dipelajari (*lesson-learned*) dan *action plan*, dan
7. Potensi pengembangan atau penerapan program untuk daerah lain (*transferability*).

### **Tata Laksana Pelayanan**

Kantor MENPAN telah membuat pedoman tentang sendi-sendi tata laksana pelayanan publik, yang pada hakikatnya merupakan penerapan prinsip-prinsip pokok sebagai dasar yang menjadi pedoman dalam perumusan tata laksana dan penyelenggaraan kegiatan pelayanan publik. Sendi-sendi atau prinsip-prinsip pelayanan tersebut adalah; (a) kesederhanaan; (b) kejelasan dan kepastian yang meliputi keamanan, nyaman, keterbukaan, efisien, dan ekonomis; (c) keadilan yang merata meliputi ketepatan waktu dan pelayanan/jasa (*service*).

Pelayanan terbaik pada pelanggan dan tingkat kualitas dapat di capai secara konsisten dengan memperbaiki pelayanan dan memberikan perhatian khusus pada standar kinerja pelayanan baik standar pelayanan internal

maupun standar pelayanan eksternal. Beberapa pengertian yang terkait dalam definisi kualitas jasa pelayanan adalah:

- a. *Excellent* adalah standar kinerja pelayanan yang diperoleh
- b. *Customer* adalah perorangan, kelompok, departemen atau perusahaan yang menerima, membayar output pelayanan (jasa dan sistem)
- c. *Service* adalah kegiatan utama atau pelengkap yang tidak secara langsung terlibat dalam proses pembuatan produk, tetapi lebih menekankan pada transaksi antara pembeli dan penjual.
- d. *Quality* adalah sesuatu yang secara khusus dapat di raba atau tidak dapat di raba dan sifat yang di miliki produk atau jasa.
- e. *Levels* adalah suatu pernyataan atas sistem yang digunakan untuk memonitor dan mengevaluasi.
- f. *Consistent* adalah tidak memiliki variasi dan semua pelayanan berjalan sesuai standar yang di tetapkan.
- g. *Delivery* adalah memberikan pelayanan yang benar dengan cara yang benar dan dalam waktu yang tepat.

Pendekatan pertama di kemukakan oleh Albrcht dalam yang mendasarkan pendekatannya pada dua konsep pelayanan berkualitas, yaitu (a) *service tiangle* dan (b) *total quality service* (TQS). *Service triangle* di terjemahkan sebagai segitiga layanan dan *total quality service* di terjemahkan sebagai layanan mutu terpadu (Budi W, Soetjipto). Dikutip dari Yamit (2010, h. 23)

Zeitham, Berry dan Parasuratman (2010, h.10) telah melakukan penelitian terhadap beberapa jenis jasa, dan berhasil mengidentifikasi dimensi karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Kelima karakteristik kualitas pelayanan itu adalah :

- a. *Tangibles* (bukti langsung) yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- b. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan.
- c. *Responsivevess* (daya tangkap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. *Assurance* (jaminan), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan.
- e. *Empaty*, yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan.

## METODE PENELITIAN

Lokasi yang dipilih dari penelitian ini adalah Kabupaten Polewali Mandar Provinsi Sulawesi Barat yang dimana Polewali Mandar adalah juga merupakan Kabupaten yang memiliki sejuta pesona dengan misi Polewali Mandar menuju Kabupaten dunia yang berlandaskan kearifan lokal.

Adapun fokus penelitian di tempatkan Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPM-PTSP), terutama masyarakat yang bermaksud mengurus surat izin.

Tipe penelitian yang digunakan adalah tipe penelitian deskriptif yaitu suatu tipe penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai data yang ada di lapangan tentang Perilaku Birokrasi Pelayanan Publik terhadap Pelayanan pada Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPM-PTSP). Objek penelitian adalah semua SKPD yang terkait masalah pelayanan Publik yaitu, mulai pada tingkat Kelurahan/Desa, Kecamatan, Kantor Pelayanan Administrasi Perizinan Kabupaten Polewali Mandar, dan Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kabupaten Polewali Mandar. Pemilihan objek ini atas pertimbangan bahwa objek tersebut merupakan instansi yang langsung berhubungan dengan masyarakat dalam pelayanan publik di Kabupaten Polewali Mandar.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini, dimensi keberhasilan dan kualitas pelayanan publik dan perizinan terpadu satu pintu ditelaah berdasarkan model kesesuaian Korten, yang terdiri dari kesesuaian antara kebijakan/program pelayanan publik dan perizinan terpadu satu pintu dengan pemanfaat, kesesuaian antara kebijakan/program pelayanan publik dan perizinan terpadu satu pintu dengan organisasi pelaksana, dan kesesuaian antara pemanfaat dengan organisasi pelaksana. Berdasarkan hal ini, maka pelayanan publik pada kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPM-PTSP) Kabupaten Polewali Mandar dapat dikatakan diselenggarakan secara baik dan berkualitas, jika terdapat kesesuaian yang utuh/derajat kesesuaian yang tinggi dalam dimensi kesesuaian yang disyaratkan, begitupun sebaliknya.

Dimensi ini mensyaratkan kesesuaian antara output kebijakan/program dengan kebutuhan pemanfaat. Dimensi kesesuaian ini diturunkan lagi ke dalam tiga sub indikator, yakni *assurance* (jaminan), *tangible* (ketampakan fisik), dan *access* (akses), yang kesemuanya itu terjabarkan dalam 15 pertanyaan pada instrumen. Hasil penelusuran wawancara untuk dimensi kesesuaian ini menunjukkan bahwa secara umum hal-hal terkait *assurance*, *tangible*, dan *access* dalam pelayanan publik dan perizinan terpadu satu pintu khususnya untuk

jenis layanan IMB, SIUP, dan SIGU di Kantor BPM-PTSP Kabupaten Polewali Mandar tidak sesuai dengan ekspektasi pemanfaat atau belum sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat pengguna layanan. Hal ini didapatkan dari hasil pengukuran rentang skala yang menunjukkan bahwa dari 15 pertanyaan/atribut, terdapat 9 pertanyaan/atribut yang ditanggapi dengan kriteria sesuai, 4 atribut dengan kriteria tidak sesuai, dan 1 atribut yang ditanggapi dengan kriteria sangat tidak sesuai oleh informan/responden.

Secara umum, hasil penelusuran wawancara sejalan dengan temuan hasil observasi lapangan dan telaah dokumen, kecuali untuk atribut akses informasi layanan dalam hal ini, hasil observasi yang didukung dengan data pembandingan justru menunjukkan hal yang sebaliknya. Berdasarkan hal di atas dapat ditarik suatu garis pemahaman, bahwa tidak terdapat kesesuaian antara kebijakan/program pelayanan publik dan perizinan terpadu satu pintu dengan pemanfaat atau dengan kata lain, apa yang ditawarkan kebijakan/program pelayanan publik dan perizinan terpadu dalam praktiknya belum sesuai dengan kebutuhan masyarakat pengguna layanan.

Dimensi ini mensyaratkan kesesuaian antara tugas-tugas yang disyaratkan kebijakan/program dengan kemampuan (*competence*) organisasi pelaksana. Dimensi kesesuaian ini terjabarkan dalam 5 atribut pertanyaan pada instrumen. Hasil penelusuran wawancara terkait dimensi kesesuaian ini menunjukkan bahwa secara umum aparatur BPM-PTSP Kabupaten Polewali Mandar mampu menjawab sejumlah pertanyaan yang diajukan masyarakat pengguna, mampu memberikan informasi pelayanan yang mudah dipahami, dan memiliki kemampuan yang baik dalam mengoperasikan peralatan teknologi/komputer yang digunakan dalam pelayanan, namun tidak memberikan solusi yang dapat menyelesaikan permasalahan yang dihadapi masyarakat pengguna secara tepat, yang kesemuanya itu menunjukkan bahwa secara umum aparatur BPM-PTSP Kabupaten Polewali Mandar memiliki kemampuan yang cukup memadai dalam melaksanakan pelayanan umum dan pelayanan perizinan terpadu satu pintu. Hal ini didapatkan dari hasil pengukuran rentang skala yang menunjukkan bahwa dari 5 pertanyaan/atribut, terdapat 4 atribut dengan kriteria sesuai dan 1 atribut yang ditanggapi dengan kriteria tidak sesuai oleh informan/responden.

Secara umum, hasil penelusuran wawancara sejalan dengan hasil temuan observasi dan telaah dokumen. Berdasarkan hal di atas dapat ditarik suatu garis pemahaman, bahwa terdapat kesesuaian antara kebijakan/program pelayanan perizinan terpadu satu pintu dengan organisasi pelaksana. Dengan kata lain, aparatur pelayanan di Kantor BPM-PTSP Kabupaten Polewali Mandar memiliki kemampuan yang cukup memadai dalam melaksanakan tugas-tugas yang disyaratkan dalam pelayanan perizinan terpadu satu pintu.

Secara umum, hasil penelusuran wawancara sejalan dengan hasil temuan observasi dan telaah dokumen, kecuali untuk atribut keberadaan aparatur di kantor atau pada posisinya masing-masing saat waktu pelayanan. Dalam hal ini, hasil telaah dokumen tidak sejalan dengan hasil temuan wawancara dan observasi yang memberikan pemahaman bahwa dokumen terkait absensi aparatur telah dimanipulasi. Berdasarkan hal di atas dapat ditarik suatu garis pemahaman, bahwa tidak terdapat kesesuaian antara pemanfaat dengan organisasi pelaksana. Dengan kata lain, masyarakat belum mendapatkan pelayanan sebagaimana yang diharapkan dari aparatur Kantor BPM-PTSP Kabupaten Polewali Mandar.

Secara konseptual teoritik, tidak terpenuhinya dimensi kesesuaian ini dapat diakibatkan oleh mindset yang keliru dari pemerintah, khususnya birokrasi pelayanan publik yang sejak dulu hingga sekarang masih identik dengan warisan kolonial dan belum banyak mengalami perubahan yang substantif. Selama ini misi utama birokrasi masih pada upaya untuk mengendalikan perilaku, sehingga prosedur dan persyaratan tidak dirancang untuk mempermudah warga dalam mengakses pelayanan, tetapi justru untuk mengontrol warga agar tidak menyalahgunakan pelayanan publik (JICA, 2008; Jeddawi, 2008).

Berdasarkan hal ini, maka wajar jika hal-hal yang berkaitan dengan perizinan justru nampak sebagai realitas yang menyulitkan masyarakat ketimbang berguna dalam pemenuhan kebutuhannya. Selain itu, tidak tewujudnya pelayanan yang cepat, mudah, dan murah sebagaimana yang dijanjikan turut menunjukkan derajat akuntabilitas pemerintahan yang rendah di mata warga negara, sehingga wajar bila tuntutan masyarakat akan privatisasi layanan kian gencar seiring merosotnya tingkat kepercayaan pemerintah di mata publik. Hal ini pada dasarnya merupakan konsekuensi logis dari hubungan janji dengan percaya (Ndraha, 2003).

Selanjutnya, tidak terpenuhinya dimensi kesesuaian ini juga menunjukkan bahwa publik kurang dilibatkan dalam penyusunan kebijakan/program pelayanan perizinan terpadu satu pintu. Padahal, publik seharusnya dilibatkan dalam penyusunan kebijakan/program terutama yang berkaitan dengan kepentingan/kebutuhannya. Hal ini dikarenakan hanya publik itu sendiri yang jauh lebih memahami tentang kepentingan dan kebutuhannya dan bukan pemerintah sebagaimana yang terjadi saat ini. Pemerintah tidak perlu mengarahkan bahkan menentukan hal-hal yang menjadi kepentingan/kebutuhan publik, melainkan cukup menciptakan kondisi agar publik dapat mewujudkan kepentingannya atau memenuhi kebutuhannya secara mandiri (Korten, 1980).

Dalam rangka mewujudkan hal ini, maka pemerintah selaku penyelenggara layanan harus memahami dengan baik hakikat dari yang diperintah itu sendiri agar mampu mengenali kepentingan dan kebutuhannya. Hal ini dikarenakan antara pemerintah dengan yang diperintah bertindak berdasarkan *frame of reference* (FOR) yang berbeda. Pemerintah bertindak berdasarkan FOR yang terkemas dalam bahasa kekuasaan, bahasa formal, dan bahasa retorika yang penuh dengan trik dan intrik. Sementara yang diperintah menggunakan FOR yang penuh dengan ketulusan, kepolosan, dan penuh pengharapan yang terkemas dalam bahasa cacing yang diistilahkan Deal dan Kennedy sebagai bahasa *story-teller, priest, whisperers, gossips, spies, rumors, cabbals*, dan di Indonesia surat kaleng (dalam Ndraha, 2003).

Bila pemerintah dapat mengenali dengan baik sosok yang diperintah, maka hasilnya adalah ke-bijakan/program yang sesuai dengan kepentingan atau kebutuhan yang diperintah, sehingga output kebijakan/program dapat dimanfaatkan dengan baik oleh masyarakat pengguna, yang kesemuanya itu signifikan dalam mewujudkan penyelenggaraan pelayanan yang berhasil dan berkualitas.

## KESIMPULAN

Dari serangkaian uraian pada hasil penelitian dan pembahasan dapat dirumuskan kesimpulan bahwa keberhasilan dan kualitas pelayanan perizinan terpadu satu pintu khususnya jenis layanan IMB, SIUP, dan SIGU di Kantor BPM-PTSP Kabupaten Polewali Mandar belum terpenuhi sebagaimana yang diharapkan. Belum berhasil dan belum berkualitas, yang dapat dilihat dari tidak terpenuhinya kesesuaian yang disyaratkan secara utuh antara *beneficiaries, program, dan the assisting organization*. Sekaligus menunjukkan bahwa teori kesesuaian Korten tidak memiliki relevansi dengan realitas penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu satu pintu di Kabupaten Polewali Mandar.

Berdasarkan hal tersebut maka penulis menyarankan, baik kepada pemerintah pusat maupun kepada Pemerintah Kabupaten Polewali Mandar agar mengkaji dan mengevaluasi kembali penyelenggaraan PTSP, menyesuaikan output kebijakan/program dengan kebutuhan masyarakat, meningkatkan kualitas sumber daya aparatur pelayanan melalui diklat khusus, dan menetapkan standar penyampaian pelayanan yang kongkrit/terukur, sehingga pelayanan perizinan terpadu satu pintu dapat diselenggarakan secara berhasil dan berkualitas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik Kab. Majene, 2014, *Majene Dalam Angka 2010*, Badan Barata, Atep Adya, 2003, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Dwiyanto, Agus, 2011, *Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Lembaga Administrasi Negara, 2003, *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*, Deputi Kajian Manajemen Kebijakan dan Pelayanan, Jakarta
- Moenir, H.A.S., 1992, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta, Bumi Aksara
- Osborne, David, dan Ted Gaebler, 1992, *Reinventing Government : How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*, Addison-Wesley.
- Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP Unhas, 2009/2010, *Pedoman Penulisan Usulan Penelitian dan Skripsi*. Makassar FISIP Unhas
- Pramusinto, Agus dan Purwanto, Agus. 2009. *Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan dan Pelayanan Publik : Kajian Tentang Pelaksanaan Otonomi Daerah di Indonesia*. Yogyakarta: Gava Media
- Rasyid, Muhammad Ryaas, 1997, *Kajian Awal Birokrasi Pemerintahan dan Politik Orde Baru*, Jakarta, Yasrif Watampone
- Sarwono, Jonathan, 2006, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, Yogyakarta, Graha Ilmu
- Sedaryanti, 2004, *Good Governance: Membangun Sistem Manajemen Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas*. Bandung: Mandar Maju
- Sinambela, L.P dkk, 2008, *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*, Jakarta, Bumi Aksara
- Syafie, Kencana Inu, 2004, *Birokrasi Pemerintahan Indonesia*, Bandung, Mandar Maju
- Syakrani dan Syahrani, 2009, *Implementasi Otonomi Daerah dalam Perspektif Good Governance*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar
- Thoha, Miftah, 2002, *Perspektif Perilaku Birokrasi. 2 jld*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada
- Widodo, Joko, 2001, *Good Governance: Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*, Insani Cendikia, Surabaya

*Rustan IR.*

**Dokumen-dokumen:**

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor:

63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan  
Pelayanan Publik.

Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Pembentukan Badan  
Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten  
Polewali Mandar