

IMPLEMENTASI PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PERIZINAN USAHA PADA DINAS PENANAMAN MODAL KABUPATEN CIREBON

Oleh: Wiwi Syahriawiti¹, Redita Komala Wening²

ABSTRAK

Penelitian ini mendeskripsikan upaya, pelaksanaan dan faktor pendukung dan penghambat dari pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Dinas Penanaman Modal Kabupaten Cirebon sesuai dengan hipotesis yang ditetapkan peneliti yaitu “Jika Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu didasarkan pada model implementasi, maka Efektivitas Izin Usaha pada Dinas Penanaman Modal Kabupaten Cirebon Meningkatkan”.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori model implementasi kebijakan menurut George C. Edward, dan teori efektivitas menurut James L. Gibson. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan studi kepustakaan dan studi lapangan yang terdiri dari wawancara dan penyebaran kuesioner atau angket.

Hasil penelitian disimpulkan bahwa Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal Kabupaten Cirebon dalam pelaksanaannya belum sepenuhnya berjalan dengan efektif. Faktor penghambatnya yakni: masyarakat atau pelaku usaha masih belum paham cara untuk memproses izin usaha melalui sistem *Online Single Submission (OSS)*; Ketidakpastian waktu tentang penyelesaian pengurusan izin usaha perdagangan (SIUP) dan TDP (Tanda Daftar Perusahaan); Ketidak-pastian tentang syarat serta dokumen untuk mengurus; ketidaksediaan tenaga teknis pada Dinas Penanaman Modal Kabupaten Cirebon.

Kata Kunci : Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Efektivitas Perizinan Usaha.

¹ Dosen Tetap FISIP UNTAG Cirebon, email: wiwisyahriawiti12@gmail.com

² Mahasiswa Prodi Administrasi Publik, email: reditakemala.wening@gmail.com

I. PENDAHULUAN

Kebijakan publik merupakan salah satu dimensi pokok dalam ilmu dan praktik Administrasi Publik. Sebagai salah satu unsur penting dalam Administrasi Publik, Kebijakan Publik dianalogikan fungsinya sama dengan fungsi otak pada tubuh manusia, karena itu melalui instrumen ini, segala aktivitas kehidupan bernegara, dan bermasyarakat mulai dilakukan oleh birokrasi, plus pihak swasta dan masyarakat.

Pada perkembangannya pelayanan publik menjadi bagian dari administrasi pembangunan yang telah ada, sehingga merupakan kebutuhan kepuasan masyarakat dalam hal pelayanan. Hal ini menuntut peran pemerintah sebagai organisasi publik untuk lebih berorientasi pada pelayanan kepada masyarakat atau publik. Dalam menjalankan peran pelayanan publik tersebut, pemerintah memiliki sebuah alat yang disebut dengan birokrasi. Jadi untuk memperoleh pemerintahan yang baik, maka reformasi birokrasi merupakan sesuatu yang harus dilakukan sejak awal. Birokrasi sebagai komponen pemerintah harus dikembalikan kepada fungsi, tugas, dan prinsip pelayanan publik agar bersinergi dan berinteraksi dengan customer oriented yang pada hakekatnya adalah kepentingan pelayanan untuk masyarakat (Yuwono, 2006)

Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan suatu kegiatan Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan berdasarkan Pendelegasian atau Pelimpahan wewenang dari lembaga atau instansi yang memiliki kewenangan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu tempat. Maksud dan tujuannya jelas, yaitu menyelenggarakan layanan perizinan dan non perizinan yang cepat, efektif, efisien, transparan dan memberikan kepastian hukum serta mewujudkan hak-hak masyarakat dan investor untuk mendapatkan pelayanan perizinan di bidang perizinan.

Menurut (Unsyiah, 2016) dalam kaitannya dengan masalah perizinan usaha sebenarnya bukanlah persoalan baru, bahkan pada tahun 1984 presiden telah mengeluarkan intruksi presiden nomer 5 Tahun 1984 tentang pedoman penyelenggara dan pengendalian di Bidang Usaha. Menurut Richard Burton Simatupang, bahwa intruksi Presiden nomer 5 1984 tersebut ada 7 (tujuh) hal penting yang menjadi tolak ukur setiap perizinan yang dikeluarkan yaitu :

- a. Perlu dikurangi jumlah perizinan yang harus dimiliki pengusaha, sehingga yang benar-benar diperlukan saja diberikan izin.

- b. Perlu disederhanakan persyaratan administrasi dengan mengurangi jumlah dan menghindari pengurangan persyaratan yang sealur dalam rangkaian perizinan yang bersangkutan.
- c. Perlu diberikan jangka waktu yang cukup panjang, sehingga dapat memberi jaminan bagi kepastian dan kelangsungan usaha.
- d. Perlu dikurangi bila perlu meringankan dan menghilangkan sama sekali biaya pengurusan perizinan.
- e. Perlu disederhanakan tata cara pelaporan, sehingga satu laporan dapat dipergunakan untuk memenuhi kebutuhan berbagai departemen atau instansi pemerintahan, baik dipusat maupun di daerah.
- f. Perlu dilakukan pengawasan terhadap pelaksanaan perizinan dibidang usaha, dan ditekankan agar penerimaan izin dapat diwajibkan untuk memberikan laporan paling banyak satu kali setiap satu semester (enam bulan).
- g. Perlu dilakukan penerbitan terhadap pelaksanaan perizinan yang menyangkut personil sesuai dengan ketentuan perundang-undangan kepegawaian, termasuk tuntutan ganti rugi, disiplin pegawai negeri dan tuntutan pidana.

(Pasolong, 2011, hal. 128) Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

(Moenir, 2006, hal. 16) mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas oranglain secara langsung. Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (1993) mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. (Pasolong, 2011, hal. 128)

Pelayanan publik sebagai fokus disiplin ilmu Administrasi Publik tetap menarik untuk dicermati karena pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada publik masih dianggap “belum baik atau tidak memuaskan”. Hal ini dapat dilihat dari kesimpulan (Dwiyanto, 2003, hal. 102), dalam *Governance and desentralization* disingkat GDS 2002 di 20 Provinsi di Indonesia tentang kinerja pelayanan publik menyebutkan “walaupun pelaksanaan otonomi daerah tidak memperburuk kualitas pelayanan publik” tetapi secara umum praktik penyelenggaraan pelayanan publik masih jauh dari prinsip-prinsip pemerintah yang baik (*Good Governance*).

Menurut Subagyo dalam (Ni Wayan, 2009, hal. 49) efektivitas adalah kesesuaian antara output dengan tujuan yang ditetapkan. Efektivitas adalah suatu keadaan yang terjadi karena dikehendaki. Efektivitas merupakan pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Menurut Ravianto dalam (Masruri, 2004, hal. 52), pengertian efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Ini berarti bahwa apabila suatu pekerjaan dapat diselesaikan dengan perencanaan, baik dalam waktu, biaya mau pun mutunya, maka dapat dikatakan efektif. Efektivitas adalah ukuran yang menyatakan sejauh mana sasaran atau tujuan (kuantitas, kualitas dan waktu) telah dicapai (Mulyasa, 2002, hal. 82). Efektivitas menunjukkan ketercapaian sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan. Menurut (Wicaksono, 2009) bahwa “efektivitas berarti ketercapaian atau keberhasilan suatu tujuan sesuai dengan rencana dan kebutuhan yang diperlukan, baik dalam penggunaan data, sarana maupun waktunya”. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kegiatan dikatakan efektif bila kegiatan tersebut dapat diselesaikan pada waktu yang tepat dan mencapai tujuan yang diinginkan.

Bahwa dengan dibentuknya Dinas Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Cirebon berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Cirebon Nomor 7 Tahun 2007 perlu mengatur Organisasi dan Tata Kerja Dinas Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Cirebon; Bahwa berdasarkan Pasal 2 Peraturan Daerah Kabupaten Cirebon Nomor 2 Tahun 2007 tentang Pembentukan Dinas Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal, maka Organisasi dan Tata Kerja Dinas Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal perlu ditetapkan dengan Peraturan Daerah.

Dalam mewujudkan pelaksanaan pemerintahan yang sesuai dengan harapan masyarakat tentu dibutuhkan peran serta masyarakat sebagai sasaran dan objek kebijakan pemerintah. Masyarakat diharapkan mampu mengawasi dan mengontrol jalannya pemerintahan sehingga dapat terwujud suatu pemerintahan yang efektif dan efisien serta memenuhi harapan warganya. Seperti halnya pajak, perijinan adalah hal yang sensitif, sulitnya dalam mengakses informasi perijinan memberikan anggapan negatif terhadap aparat pemerintahan “kalau bisa dipersulit kenapa harus dipermudah?”. Untuk itu diperlukan suatu media interaksi yang efektif, efisien, dan ekonomis guna meningkatkan kualitas pelayanan publik pemerintahannya.

Implementasi dari kebijakan ini tidaklah semudah membalikkan telapak tangan, apalagi adanya persepsi masyarakat tentang birokrasi yang

berbelitbelit yang melekat dalam pelayanan pemerintahan daerah telah mengakar. Pembentukan budaya kerja pemerintah daerah menjadi target awal yang nantinya diharapkan dapat menggerakkan potensi daerah agar tumbuh optimal. Kebijakan awal yang dilakukan pemerintah daerah adalah memberikan pelayanan yang cepat, mudah, transparan dan pasti.

Berdasarkan data masih ada keluhan masyarakat pengguna layanan, terutama para pelaku usaha yang sering mengurus izin masih merasa bahwa Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Dinas Penanaman Modal Kabupaten Cirebon belum terlaksana dengan baik dan jauh dari kata efektif. Beberapa hal yang sering menjadi keluhan masyarakat dalam mengurus izin diantaranya adalah :

- a. Kurangnya sosialisasi dari Dinas Penanaman Modal Kabupaten Cirebon mengenai sistem *Online Single Submission* (OSS) sehingga masyarakat atau pelaku usaha masih belum paham cara penggunaannya.
- b. Ketidakpastian waktu tentang penyelesaian pengurusan izin usaha perdagangan (SIUP) dan TDP (Tanda Daftar Perusahaan);
- c. Ketidak-pastian tentang syarat serta dokumen untuk mengurus;
- d. Ketidaksiediaan tenaga teknis pada Dinas Penanaman Modal Kabupaten Cirebon sehingga Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam pelaksanaannya masih belum bisa dikatakan satu pintu.

II. TINJAUAN PUSTAKA

Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan secara sederhana dapat diartikan sebagai proses menerjemahkan peraturan ke dalam bentuk tindakan. Dalam praktiknya implementasi kebijakan merupakan suatu proses yang begitu kompleks bahkan tidak jarang bermuatan politis karena wujudnya intervensi sebagai kepentingan.

Implementasi menurut teori Jones (1987) dalam (Mulyadi, 2016, hal. 45) *“Those Activities direct toward putting a program into effect.”* (proses mewujudkan program hingga memperlihatkan hasilnya , sedangkan menurut Van Horn dan Van Metter (1975): *“Those action by publik and private individual (or groups) that are the achievement or objectives set forth in prior policy* (tindakan yang dilakukan pemerintah). Dapat disimpulkan pendapat Jones, Van Horn dan Van Metter, implementasi adalah tindakan yang dilakukan pemerintah setelah suatu kebijakan telah ditetapkan.

Sementara itu, menurut Daniel A. Mazmanian dan Paul A. Sabatier dalam (Wahab, 2005, hal. 65) menjelaskan arti dari pelaksanaan ini dengan mengatakan bahwa pemahaman yang sebenarnya apa yang terjadi setelah program dinyatakan berlaku atau dirumuskan fokus kebijakan pelaksanaan, yaitu peristiwa dan bekerja dengan kegiatan yang timbul setelah pedoman disahkannya kebijakan negara, yang meliputi upaya untuk mengelola serta atas konsekuensi atau dampak nyata pada orang-orang atau peristiwa.

Implementasi menurut Daniel A. Mazmanian & Sabatier dalam (Agustino, 2016, hal. 128) mendefinisikan implementasi kebijakan sebagai: Pelaksanaan keputusan biasanya dalam bentuk undang-undang, tapi dapat pula berbentuk perintah-perintah atau keputusan-keputusan eksekutif yang penting atau pun keputusan beban peradilan. Lazimnya, keputusan tersebut ingin di atasi, menyebutkan secara tegas tujuan atau sasaran yang ingin dicapai, dan berbagai cara untuk mengatur proses implementasinya.

Implementasi merupakan suatu proses yang dinamis, dimana pelaksana kebijakan melakukan suatu aktivitas atau kegiatan sehingga pada akhirnya akan mendapatkan suatu hasil yang sesuai dengan tujuan atau sasaran kebijakan itu sendiri. Keberhasilan suatu implementasi kebijakan sendiri dapat diukur dan dilihat dari proses dan pencapaian tujuan hasil akhir (output), yaitu tercapai atau tidaknya tujuan-tujuan yang ingin diraih. Tak jauh beda dengan apa yang diutarakan oleh Grindle dalam (Agustino, 2016, hal. 129):

Implementasi kebijakan merupakan tahapan yang sangat penting dalam keseluruhan struktur kebijakan karena melalui prosedur inilah suatu masalah publik dapat diselesaikan atau tidak. Hal ini dipertegas oleh Udoji (1981: 23) dalam (Agustino, 2016, hal. 129) menyatakan:

Implementasi kebijakan adalah suatu yang penting bahkan mungkin jauh lebih penting daripada formulasi kebijakan. Kebijakan-kebijakan hanya akan sekadar berupa impian atau rencana bagus yang tersimpan rapi dalam arsip kalau tidak dilaksanakan.

Menurut Lester dan Stewart dalam (Agustino, 2016) mengatakan bahwa: Implementasi kebijakan sebagai tahap penyelenggaraan kebijakan segera setelah ditetapkan menjadi undang-undang. Dalam pandangan luas implementasi kebijakan diartikan sebagai pengadministrasian undangundang kedalam berbagai aktor, organisasi, prosedur, dan teknik-teknik yang bekerja secara bersama-sama untuk mencapai tujuan dan dampak yang ingin diupayakan oleh kebijakan tersebut. Implementasi kebijakan merupakan tahapan yang sangat penting dalam keseluruhan struktur kebijakan karena

melalui prosedur ini proses kebijakan secara keseluruhan dapat dipengaruhi tingkat keberhasilan atau tidaknya pencapaian tujuan. Menurut Bressman dan Wildansky dalam (Agustino, 2016, hal. 198) menyatakan bahwa: Implementasi kebijakan adalah suatu proses interaksi antara suatu perangkat tujuan dan tindakan yang mampu mencapai tujuan. Implementasi kebijakan merupakan proses lanjutan dari tahap formulasi kebijakan. Pada tahap formulasi ditetapkan strategi dan tujuan-tujuan kebijakan sedangkan pada tahap implementasi kebijakan, tindakan (action) diselenggarakan dalam mencapai tujuan yang diinginkan.

Model Pendekatan Implementasi Kebijakan

Dalam sejarah perkembangan studi implementasi kebijakan ada dua pendekatan dalam implementasi kebijakan yakni pendekatan top down dan bottom up. Pendekatan top down implementasi kebijakan yang dilakukan terneutralisir dan dimulai dari aktor-aktor tingkat pusat dan keputusannya pun diambil dari tingkat pusat. Beberapa ilmuwan yang menganut dan aliaran top down adalah Edward III, Mazmanian dan Sebatier, Van Metter dan Van Horn serta Merilee S.Grindle dalam (Agustino, 2016, hal. 141).

1. Model George C.Edward III

Model ini disebut Direct and Indirect Impact on Implementation dalam (Agustino, 2016, hal. 149). Dalam pendekatan ini terdapat 4 variabel yang sangat menentukan keberhasilan implementasi suatu kebijakan yakni:

a. Komunikasi.

Implementasi yang efektif terjadi apabila para pembuat keputusan sudah mengetahui apa yang akan mereka kerjakan. Hal ini akan berjalan bila komunikasi juga berjalan dengan baik, kebijakan yang dikomunikasikan harus 22 tepat, akurat dan konsisten. Indikator untuk menentukan keberhasilan variabel komunikasi adalah transmisi, kejelasan dan konsistensi.

b. Sumberdaya

Indikator keberhasilan sumberdaya adalah staf, dan informasi, wewenang dan fasilitas. Implementasi kebijakan agar berhasil harus dilaksanakan oleh staf yang memadai dan berkompeten, informasi yang jelas tentang cara melaksanakan kebijakan. Wewenang harus bersifat formal agar perintah dapat dilaksanakan serta fasilitas pendukung harus memadai agar implementasi kebijakan dapat berhasil.

c. Disposisi

Disposisi atau sikap dari pelaksana kebijakan. Implementasi kebijakan akan efektif bila para pelaksana kebijakan tidak hanya harus mengetahui apa yang harus mereka lakukan tapi juga harus memiliki kemampuan untuk melaksanakannya. Hal yang perlu dicermati dalam variabel ini adalah pengangkatan birokrat, dimana pemilihan dan pengangkatan personil pelaksana kebijakan harus orang-orang yang memiliki dedikasi pada kebijakan yang ditetapkan. Selanjutnya insentif, dengan cara menambahkan keuntungan bagi pelaksana kebijakan, akan mendorong mereka untuk melaksanakan kebijakan dengan baik.

d. Struktur birokrasi

Kebijakan yang begitu kompleks menuntut adanya kerjasama banyak orang, oleh karna itu diperlukan struktur birokrasi yang kondusif agar tidak menghambat jalannya kebijakan. Birokrasi sebagai pelaksana kebijakan harus dapat mendukung kebijakan yang telah diputuskan secara politik dengan cara melakukan koordinasi dengan baik dua karakteristik yang dapat mendorong 23 kinerja struktur birokrasi adalah Standar Operating Procedures(SOP) dan melaksanakan fragmentasi.

2. Model Daniel Mazmanian dan Paul Sebatier

Model ini disebut A Framework For Policy Implementation Analysis dalam (Agustino, 2016, hal. 144), mereka berdua berpendapat bahwa peran penting dari Aktivitas Implementasi dan Komunikasi Kinerja Kebijakan Publik Kecenderungan/ Disposisi Dari Pelaksan Standar dan Tujuan Karakteristik Agen Pelaksana Sumberdaya Kondisi Ekonomi, Sosial dan Politik 21 implementasi kebijakan publik adalah kemampuannya dalam mengidentifikasi variable-variabel yang mempengaruhi tercapainya tujuan-tujuan formal pada keseluruhan proses implementasi. Menurut model ini, implementasi kebijakan dapat diklasifikasikan ke dalam tiga variabel, yaitu:

- a. Variabel independen: yaitu variabel mudah-tidaknya masalah dikendalikan yang berkenaan dengan indikator masalah teori dan teknis pelaksanaan, keragaman objek dan perubahan seperti apa yang dikehendaki.
- b. Variabel intervening: yaitu variabel kemampuan kebijakan untuk menstrukturkan proses implementasi dengan indikator kejelasan dan konsistensi tujuan.

- c. Variabel dependen: yaitu variabel-variabel yang mempengaruhi proses implementasi yang berkenaan dengan indikator kondisi sosial ekonomi dan teknologi, dukungan publik, sikap dan risorsis konstituen, dukungan pejabat yang lebih tinggi dan komitmen dan kualitas kepemimpinan dari pejabat pelaksana.

3. Model Donald Van Meter dan Carl Van Horn

Model ini disebut juga A Model of The Policy Implementation. Model ini mengandaikan bahwa implementasi kebijakan akan berjalan secara linier dari keputusan politik yang tersedia, pelaksana dan kinerja kebijakan publik. Model proses implementasi yang diperkenalkan Van Meter dan Van Horn pada dasarnya tidak dimaksudkan untuk mengukur dan menjelaskan hasil akhir dari kebijakan pemerintah, namun lebih tepatnya untuk mengukur dan menjelaskan apa yang dinamakan pencapaian program karena menurutnya suatu kebijakan mungkin diimplementasikan secara efektif, tetapi gagal memperoleh dampak substansial yang sesuai karena kebijakan tidak disusun dengan baik atau karena keadaan lainnya. Terdapat 6 variabel menurut Van Meter dan Van Horn yang dapat mempengaruhi keberhasilan implementasi dalam (Agustino, 2016, hal. 141-144) yaitu:

- a. Ukuran dan tujuan diperlukan untuk mengarahkan dalam melaksanakan kebijakan, hal tersebut dilakukan agar sesuai dengan program yang sudah direncanakan. Kejelasan dan sasaran kebijakan harus dapat dilihat secara 19 spesifik sehingga di akhir program dapat diketahui keberhasilan atau kegagalan dari kebijakan atau program yang dijalankan
- b. Sumber Daya Keberhasilan proses implementasi kebijakan dipengaruhi oleh pemanfaatan sumber daya manusia, biaya, dan waktu. Sumber daya manusia sangat penting karena sebagai sumber penggerak dan pelaksana kebijakan, modal diperlukan untuk kelancaran pembiayaan kebijakan agar tidak menghambat proses kebijakan. Sedangkan waktu merupakan bagian yang penting dalam pelaksanaan kebijakan, karena waktu sebagai pendukung keberhasilan kebijakan. Sumber daya waktu merupakan penentu pemerintah dalam merencanakan dan melaksanakan kebijakan
- c. Karakteristik Agen Pelaksana Keberhasilan kebijakan bisa dilihat dari sifat atau ciri-ciri badan/instansi pelaksana kebijakan. Hal ini sangat penting karena kinerja implementasi kebijakan publik akan

sangat banyak dipengaruhi oleh ciri-ciri yang tepat serta cocok dengan para badan atau instansi pelaksananya. d. Sikap / Kecenderungan para Pelaksana Sikap/kecendrungan para Pelaksana, sangat banyak mempengaruhi keberhasilan atau tidaknya kinerja implementasi kebijakan publik. Hal ini sangat mungkin terjadi oleh karena kebijakan yang dilaksanakan bukanlah hasil formulasi warga setempat yang mengenal betul persoalan dan permasalahan yang mereka rasakan. 20

- d. Komunikasi Antarorganisasi dan Aktivitas Pelaksanaan Komunikasi antar organisasi dan aktivitas pelaksana, merupakan mekanisme yang ampuh dalam implementasi kebijakan publik, semakin baik komunikasi yang terjalin maka semakin kecil kesalahan-kesalahan yang terjadi dalam suatu proses implementasi.
- e. Lingkungan ekonomi, sosial dan politik Lingkungan ekonomi, sosial, dan politik disebut sebagai lingkungan eksternal. Lingkungan ekonomi, sosial dan politik juga merupakan faktor yang menentukan keberhasilan suatu implementasi. Keberhasilan implementasi dapat terjadi jika lingkungan eksternalnya kondusif oleh sebab itu lingkungan eksternal mempengaruhi keberhasilan dari implementasi kebijakan.

4. Model Merilee S. Grindle

Model ini dikenal dengan *Implementation as A Political and Administrative Process*. Keberhasilan implementasi suatu kebijakan dapat diukur dari proses pencapaian hasil akhir (outcomes), yaitu tercapai atau tidaknya tujuan yang diinginkan. Keberhasilan suatu implementasi dapat dilihat dari dua hal yakni:

- a. Dilihat dari prosesnya, dengan mempertanyakan apakah pelaksanaan kebijakan sesuai dengan yang ditentukan (design) dengan merujuk pada aksi kebijakan.
- b. Apakah tujuan kebijakan tercapai. Dimensi ini diukur dengan melihat dua faktor, yaitu dampaknya terhadap masyarakat secara individu atau kelompok dan tingkat perubahan yang terjadi. Keberhasilan implementasi kebijakan publik juga menurut Grindle dalam (Agustino, 2016, hal. 154), ditentukan juga oleh tingkat *implementability* kebijakan itu sendiri yang terdiri atas konten dan konteks kebijakan: Komunikasi Implementasi Sumberdaya Disposisi Struktur Birokrasi 24.

- c. Konten kebijakan, terdiri dari kepentingan-kepentingan yang mempengaruhi, tipe manfaat, derajat perubahan yang ingin dicapai, letak pengambilan keputusan, pelaksana program, sumber-sumber daya yang digunakan.
- d. Konteks kebijakan, terdiri dari kekuasaan, kepentingan-kepentingan dan strategi aktor yang terlibat, karakteristik lembaga dan rezim yang berkuasa serta tingkat kepatuhan dan adanya respon dari pelaksana.

Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2009 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal, penyelenggaraan PTSP adalah kegiatan penyelenggaraan suatu perizinan dan non perizinan yang mendapat pendelegasian atau pelimpahan kewenangan dari lembaga atau instansi yang memiliki kewenangan perizinan dan non perizinan hal mana proses dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Pengertian tersebut merupakan pengembangan dari konsep PTSP berdasar Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 yang menyebutkan bahwa PTSP adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Jadi makna yang terkandung dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) memiliki dua aspek penting, yaitu pertama, aspek penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan atas dasar pelimpahan kewenangan. Kedua, proses penyelenggaraannya mulai dari tahap permohonan sampai dengan tahapan terbitnya dokumen perizinan dan non perizinan dilaksanakan secara terpadu di satu tempat yakni di lembaga penyelenggara PTSP.

Sedangkan sasaran penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu menurut (Hidayat, 2018) ;

1. Terwujudnya pelayanan perizinan dan non perizinan yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau;
2. Meningkatnya hak-hak masyarakat terhadap pelayanan perizinan dan non perizinan.

Jika dicermati terlihat jelas bahwa tujuan dan sasaran yang secara eksplisit tercantum dalam regulasi legal formal yang diterbitkan pemerintah ini pada dasarnya memang dibuat agar tercipta iklim investasi yang kondusif bagi perkembangan dunia usaha. Permendagri Nomor 24 Tahun 2006 tentang

Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Dalam Permendagri tersebut dijelaskan bahwa yang dimaksudkan dengan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagai mana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid, 1998)

Birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional. Pelayanan publik oleh birokrasi publik tadi adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Pelayanan pemerintahan di Republik Indonesia semakin diperbaiki, salah satunya di Kabupaten Cirebon. Pemerintah Kabupaten Cirebon melakukan upaya penyederhanaan pelayanan baik perizinan maupun nonperizinan yaitu dengan menerapkan sistem pelayanan terpadu satu pintu atau disingkat (PTSP).

Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah baik perizinan maupun non perizinan, yang proses pengelolannya dimulai dari tahap permohonan sampai terbitnya sebuah dokumn dilakukan didalam satu tempat. Progam ini diharapkan dapat membantu masyarakat dan melayani masyarakat dengan lebih baik dan lebih mudah dari sebelumnya, melayani masyarakat dengan lebih cepat, lebih ramah, bebas pungli dan transparan. Pelayanan terpadu satu pintu di selenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

Teori Efektivitas

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus ilmiah

populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Pendapat H. Emerson yang dikutip (Handyaningrat, 1994, hal. 16) yang menyatakan bahwa “Efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.” Hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Hidayat (1986) yang menjelaskan bahwa :“Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas,kualitas dan waktu) telah tercapai. Dimana makin besar persentase target yang dicapai, makin tinggi efektivitasnya”.Dari beberapa pendapat di atas mengenai efektivitas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas,kualitas dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebihdahulu. Sedangkan Efektivitas menurut H. Emerson: pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. (Handyaningrat, 1994, hal. 15) Menurut pendapat Mahmudi mendefinisikan efektivitas, sebagai berikut: “Efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan, semakinbesar ontribusi (sumbangan) output terhadap pencapaian tujuan, makasemakin efektif organisasi, program atau kegiatan” (Mahmudi, 2005, hal. 92)

Menurut Sejathi (2011), efektivitas merupakan “ketepatangunaan, hasil guna, menunjang tujuan.” (Handyaningrat, 1994) dalam (Gunawan, 2003, hal. 2) menyatakan bahwa : “Efektivitas merupakan pengukuran dalam arti terperinci sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”. Ali Muhidin (2009) juga menjelaskan bahwa: Efektivitas juga berhubungan dengan masalah bagaimana pencapaian tujuan atau hasil yang diperoleh, kegunaan atau manfaat dari hasil yang diperoleh, tingkat daya fungsi unsur atau komponen, serta masalah tingkakepuasaan pengguna/client.Berdasarkan definisi-definisi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas merupakan ketepatangunaan suatu program untuk mencapai tujuan yang diinginkan

Pendekatan yang Digunakan dalam Penilaian Efektivitas

Dalam menilai efektivitas program, (Tayibnapis, 2000, hal. 23-36) menjelaskan berbagai pendekatan evaluasi. Pendekatan-pendekatan tersebut yaitu:

- a. Pendekatan eksperimental (experimental approach).Pendekatan ini berasal dari kontrol eksperimen yang biasanya dilakukan dalam penelitian akademik. Tujuannya untuk memperoleh kesimpulan yang bersifat umum tentang dampak suatu program tertentu dengan

mengontrol sabanyak-banyaknya faktor dan mengisolasi pengaruh program.

- b. Pendekatan yang berorientasi pada tujuan (goal oriented approach). Pendekatan ini memakai tujuan program sebagai kriteria untuk menentukan keberhasilan. Pendekatan ini amat wajar dan praktis untuk desain pengembangan program. Pendekatan ini memberi petunjuk kepada pengembang program, menjelaskan hubungan antara kegiatan khusus yang ditawarkan dengan hasil yang akan dicapai.
- c. Pendekatan yang berfokus pada keputusan (the decision focused approach). Pendekatan ini menekankan pada peranan informasi yang sistematis untuk pengelola program dalam menjalankan tugasnya. Sesuai dengan pandangan ini informasi akan amat berguna apabila dapat membantu para pengelola program membuat keputusan. Oleh sebab itu, evaluasi harus direncanakan sesuai dengan kebutuhan untuk keputusan program.
- d. Pendekatan yang berorientasi pada pemakai (the user oriented approach). Pendekatan ini memfokuskan pada masalah utilisasi evaluasi dengan penekanan pada perluasan pemakaian informasi. Tujuan utamanya adalah pemakaian informasi yang potensial. Evaluator dalam hal ini menyadari sejumlah elemen yang cenderung akan mempengaruhi kegunaan evaluasi, seperti cara-cara pendekatan dengan klien, kepekaan, faktor kondisi, situasi seperti kondisi yang telah ada (pre-existing condition), keadaan organisasi dengan pengaruh masyarakat, serta situasi dimana evaluasi dilakukan dan dilaporkan. Dalam pendekatan ini, teknik analisis data, atau penjelasan tentang tujuan evaluasi memang penting, tetapi tidak sepenting usaha pemakai dan cara pemakaian informasi.
- e. Pendekatan yang responsif (the responsive approach). Pendekatan responsif menekankan bahwa evaluasi yang berarti adalah evaluasi yang mencari pengertian suatu isu dari berbagai sudut pandang semua orang yang terlibat, berminat, dan berkepentingan dengan program (stakeholder program). Evaluator menghindari satu jawaban untuk suatu evaluasi program yang diperoleh dengan memakai tes, kuesioner, atau analisis statistik, sebab setiap orang yang dipengaruhi oleh program merasakannya secara unik.

Pandangan yang sama menurut pendapat Peter F. Drucker yang dikutip H.A.S. Moenir mendefinisikan efektivitas, sebagai berikut efektivitas, pada sisi lain, menjadi kemampuan untuk memilih sasaran hasil sesuai.

Seorang manajer efektif adalah satu yang memilih kebenaran untuk melaksanakan” (Moenir, 2006, hal. 166)

Kata efektif sering dicampuradukkan dengan kata efisien walaupun artinya tidak sama, sesuatu yang dilakukan secara efisien belum tentu efektif. Menurut pendapat (Donnelly , 1996, hal. 34), menyebutkan bahwa ukuran efektivitas organisasi, sebagai berikut :

1. Produksi adalah merupakan kemampuan organisasi untuk memproduksi jumlah dan mutu output sesuai dengan permintaan lingkungan.
2. Efisiensi adalah merupakan perbandingan (ratio) antara output dengan input.
3. Kepuasan adalah merupakan ukuran untuk menunjukkan tingkat dimana organisasi dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.
4. Keunggulan adalah tingkat dimana korganisasi dapat dan benar benar tanggap terhadap perubahan internal dan eksternal.
5. Pengembangan adalah merupakan mengukur kemampuan organisasi untuk meningkatkan kapasitasnya dalam menghadapi tuntutan masyarakat.

Menurut pendapat Richard M Steers pada Nadia Azlin (2013:18) menyebutkan beberapa ukuran daripada efektivitas, yaitu :

1. Kualitas artinya kualitas yang dihasilkan oleh organisasi;
2. Produktivitas artinya kuantitas dari jasa yang dihasilkan;
3. Kesiagaan yaitu penilaian menyeluruh sehubungan dengan kemungkinan dalam hal penyelesaian suatu tugas khusus dengan baik;
4. Efisiensi merupakan perbandingan beberapa aspek prestasi terhadap biaya untuk menghasilkan prestasi tersebut;
5. Penghasilan yaitu jumlah sumber daya yang masih tersisa setelah semua biaya dan kewajiban dipenuhi;
6. Pertumbuhan adalah suatu perbandingan mengenai eksistensi sekarang dan masa lalunya;
7. Stabilitas yaitu pemeliharaan struktur, fungsi dan sumber daya sepanjang waktu;
8. Kecelakaan yaitu frekuensi dalam hal perbaikan yang berakibat pada kerugian waktu;
9. Semangat Kerja yaitu adanya perasaan terikat dalam hal pencapaian tujuan, yang melibatkan usaha tambahan, kebersamaan tujuan dan perasaan memiliki;
10. Motivasi artinya adanya kekuatan yang muncul dari setiap individu untuk mencapai tujuan;

11. Kepaduan yaitu fakta bahwa para anggota organisasi saling menyukai satu sama lain, artinya bekerja sama dengan baik, berkomunikasi dan mengkoordinasikan;

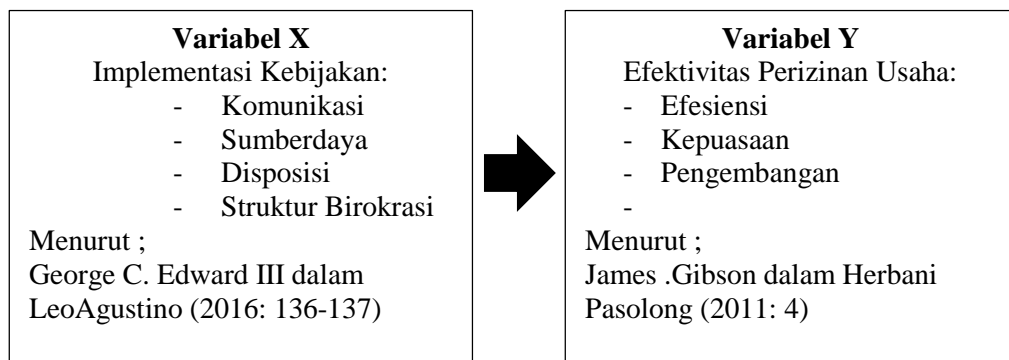
Keluwesannya Adaptasi artinya adanya suatu rangsangan baru untuk mengubah prosedur standar operasinya, yang bertujuan untuk mencegah keterbekuan terhadap rangsangan lingkungan;

Menurut *James L. Gibson* efektivitas adalah pencapaian sasaran menunjukkan derajat efektivitas. Faktor-faktor yang mempengaruhi ukuran efektivitas menurut *James L. Gibson* dalam (Pasolong, 2011, hal. 4) adalah sebagai berikut: Produksi, Efisiensi, Kepuasan, Keadaptasian dan pengembangan.

Berdasarkan uraian di atas, bahwa ukuran daripada efektifitas harus adanya suatu perbandingan antara input dan output, ukuran daripada efektifitas mesti adanya tingkat kepuasan dan adanya penciptaan hubungan kerja yang kondusif serta intensitas yang tinggi, artinya ukuran dari pada efektivitas adanya rasa saling memiliki dengan tingkatan yang tinggi.

Paradigma Pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:

Bentuk Hubungan Antara X dan Variabel Y



Bertolak dari paradigma di atas penulis dapat dikemukakan hipotesis: “Jika program pelayanan publik didasarkan pada model implementasi kebijakan *George C. Edward*, maka kualitas pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Cirebon meningkat.”

III. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif analisis yaitu menyelidiki fenomena dan masalah-masalah yang ada pada saat penulis mengadakan penelitian, kemudian menganalisisnya. (Surakhmad, 2008, hal. 140). Sumber data primer yang diperoleh melalui angket yang disebar kepada pelaku yang terlibat langsung dengan karakter yang diteliti dimana dalam penelitian ini pelakunya yaitu masyarakat atau perusahaan yang telah memperoleh izin pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Cirebon. Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh dari studi kepustakaan dari berbagai sumber dan laporan-laporan kedinasan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Cirebon.

Teknik Pengumpulan Data Studi Kepustakaan (*Library Study*). Studi Lapangan (*Field Study*) melalui Observasi, Wawancara atau Interview, dan Angket. Selain itu menggunakan populasi dan sampel. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat dan perusahaan-perusahaan yang telah dan sedang memproses perizinan usaha pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Cirebon. Jumlah sampel penelitian pada Dinas Penanaman Modal Kabupaten Cirebon menggunakan rumus slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Diketahui populasi (N) = 4104 orang, maka e (presisi) = 10% diperoleh sampel (n) sebagai berikut:

$$n = \frac{4104}{1 + 4104 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{4104}{42,04}$$

$$n = 97,62 \text{ (dibulatkan 98)}$$

Definisi Operasional Variabel Bebas dan Variabel Terikat

Variabel	Dimensi	Indikator
Variabel Bebas: (X) Implementasi Kebijakan. (George C Edward dalam Leo Agustino, 2016)	Komunikasi	1. Sosialisasi tujuan kebijakan 2. Manfaat implementasi kebijakan 3. Pelaksaaan sosialisasi
	Sumberdaya	1. Dukungan aparatur 2. Dukungan anggaran 3. Dukungan fasiitas kebijakan
	Disposisi	1. Disiplin kerja aparatur 2. Budaya kerja aparatur 3. Sifat demokratis aparatur
	Struktur Birokrasi	1. Standar prosedur operasi 2. Komitemen aparatur 3. Fragmentasi
Variabel Terikat: (Y) Efektivitas (James L.Gibson dalam Herbani Pasolong, 2010 :4)	Efisiensi	1. Ouput dapat ditingkatkan pada tingkat input yang sama 2. Output dapat ditingkatkan dalam proposi yang lebih besar daripada proposi peningkatan input 3. Input dapat diturunkan untuk menghasilkan tingkatan output yang sama
	Kepuasan	1. Kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan 2. Kenyamanan lingkungan 3. Keamanan pelayanan
	Pengembangan	1. Teknologi informasi yang luas 2. Perubahan sistem perizinan menjadi sistem online 3. Sumber daya manusia yang berkualitas

Variable Implementasi Kebijakan, diukur melalui dimensi yang menyusunnya sebagai ciri dari variable ini, yng dioprasionalkan menjadi 9 (sembilan) pernyataan, dengan menggunakan instrumen berupa angket. Skala pengukuran (Likert) yang digunakan dalam penelitian menggunakan skala Likert. Selanjutnya untuk memberikan nilai terhadap jawaban dalam kuesioner dibagi lima alternatif jawaban yang disusun bertingkat dengan pemberian bobot nilai (skor) sebagai berikut:

Bobot Skor Jawaban

No.	Uraian	Skor
1.	Sangat Setuju	5
2.	Setuju	4
3.	Ragu-ragu	3
4.	Tidak Setuju	2
5.	Sangat Tidak Setuju	1

(Sugiyono, Metode Penelitian Administrasi, 2008, hal. 108).

Klasifikasi kriteria Penilaian Presentase

No	Interval Presentase	Kriteria
1	20-36	Sangat Tidak Baik
2	37-52	Tidak Baik
3	53-68	Kurang Baik
4	69-84	Baik
5	85-100	Sangat Baik

Sumber: Nugraha,2004

Adapun analisis datanya menggunakan rumus presentase sebagai berikut:

$$P = \frac{f}{n} \times 100\%$$

Keterangan:

P= Presentase jumlah responden yang memberi jawaban

f= Frekuensi responden yang memberi jawaban

n= Jumlah sampel

Dalam penelitian ini diketahui jumlah responden (n)=98 orang. Nilai skala pengukuran terbesar atau maksimum = 5, sedangkan nilai skala pengukuran terkecil atau minimum = 1, sehingga diperoleh nilai indeks untuk setiap pertanyaan ; nilai indeks minimum: $1 \times 1 \times 98 = 98$, Nilai indeks maksimum: $5 \times 1 \times 98 = 490$; Range: $490 - 98 = 392$; Panjang Kelas/Interval: 78,4.

Uji validitas instrument implementasi kebijakan dan efektivitas izin usaha menggunakan metode *Pearson Product Moment* semuanya valid total skor $\geq 0,3$. Uji reliabilitas instrumen internal digunakan metode *Alpha Chonbach* dinyatakan kedua variable reliable.

III. PEMBAHASAN

Implementasi Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Upaya Meningkatkan Efektivitas Perizinan Usaha Pada Dinas Penanaman Modal Kabupaten Cirebon, melalui pengukuran dengan menggunakan angket terhadap variabel bebas Implementasi Kebijakan (X) dan variabel terikat Efektivitas Perizinan Usaha (Y). Dalam angket ada 12 (dua belas) pernyataan pada variabel bebas (X) dan 9 (sembilan) pernyataan pada variabel terikat (Y), dengan 5 (lima) kemungkinan alternatif jawaban yang harus dipilih dan dianggap sesuai menurut responden.

Demikian uraian hasil jawaban implementasi kebijakan pada Dinas Penanaman Modal Kabupaten Cirebon dalam upaya meningkatkan efektivitas perizinan usaha yang didasarkan pada model implementasi. Berikut ini adalah rekapitulasi skor tanggapan responden untuk variabel implementasi kebijakan:

Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden untuk Variabel Implementasi Kebijakan. (n = 98)

No. Pertanyaan	Skor					Jumlah
	5	4	3	2	1	
1	55	84	93	48	11	291
2	55	52	63	70	18	258
3	45	36	81	50	29	241
4	60	64	84	46	19	273
5	60	100	81	38	15	294
6	85	124	78	28	10	325
7	35	56	75	62	21	249
8	75	112	75	36	12	310
9	65	76	66	34	27	268
10	85	80	66	36	21	288
11	70	68	66	46	22	272
12	115	96	78	38	6	333
Jumlah	805	948	906	532	211	3.402

Sumber: Hasil Penelitian, 2019.

Berdasarkan nilai pembobotan diatas dapat dilihat skor jawaban hasil pengumpulan data dari 12 pernyataan tentang implementasi kebijakan tersebut ialah **3402**, dengan kategori **cukup baik**. Demikian juga hasil jawaban responden pada variabel efektivitas perizinan usaha, bahwa penulis

menyimpulkan efektivitas perizinan usaha secara komulatif pada Dinas Penanaman Modal Kabupaten Cirebon dilihat skor jawaban hasil pengumpulan data dari 9 (sembilan) pernyataan tentang efektivitas perizinan usaha tersebut ialah **2518**, dengan kategori **cukup baik**.

Rekapitulasi Skor Jawaban Responden untuk Variabel Efektivitas Perizinan Usaha (n=98)

No. Pertanyaan	Skor Jawaban					Jumlah
	5	4	3	2	1	
1	55	72	99	46	13	285
2	50	64	87	48	19	268
3	50	68	66	58	20	262
4	45	88	87	52	12	284
5	75	108	72	42	11	308
6	70	88	96	38	11	303
7	50	84	96	52	9	291
8	50	100	93	42	11	296
9	65	60	37	46	13	221
Jumlah	510	732	733	424	119	2518

Sumber Data: Hasil Penelitian, 2019.

Setelah penulis menguraikan pembahasan mengenai implementasi pelayanan terpadu satu pintu dalam upaya meningkatkan efektivitas perizinan usaha pada dinas penanaman modal kabupaten cirebon, selanjutnya akan dikemukakan hambatan-hambatan dalam pelaksanaannya. faktor penghambatnya yakni: masyarakat atau pelaku usaha masih belum paham cara untuk memproses izin usaha melalui sistem *Online Single Submission* (OSS); Ketidakpastian waktu tentang penyelesaian pengurusan izin usaha perdagangan (SIUP) dan TDP (Tanda Daftar Perusahaan); Ketidak-pastian tentang syarat serta dokumen untuk mengurus; ketidaksediaan tenaga teknis pada Dinas Penanaman Modal Kabupaten Cirebon.

Upaya-upaya yang dilakukan Dinas Penanaman Modal Kabupaten Cirebon untuk mengatas hambatan implementasi program pelayanan terpadu satu pintu dalam upaya meningkatkan efektivitas perizinan usaha yaitu sebagai berikut: berupaya meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat atau pelaku usaha tentang sistem *online single submission* (OSS); Berupaya melakukan kepastian waktu tentang penyelesaian pengurusan izin usaha

perdagangan (SIUP) dan TDP (Tanda Daftar Perusahaan); memudahkan tentang syarat serta dokumen untuk mengurus; berupaya menempatkan tenaga IT pada dinas penanaman modal kab.cirebon agar program pelayanan satu pintu terlaksana dengan baik.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut: bahwa implementasi program pelayanan terpadu satu pintu dalam upaya meningkatkan efektivitas perizinan usaha pada dinas penanaman modal kabupaten cirebon menurut 98 responden, bahwa dalam implementasi kebijakan terdapat empat aktivitas yang perlu diperhatikan dengan seksama yaitu: 1) komunikasi, 2) sumberdaya, 3) disposisi, 4) stuktur birokrasi mencapai total skor 3402 dengan interval 1.176-5.880 yang berarti berada pada kategori cukup baik.

Adapun efektivitas perizinan usaha pada Dinas Penanaman Modal Kabupaten Cirebon mencapai total skor 2518 dengan interval 882-4410 yang berarti berada pada kategori cukup baik. Kedua hal diatas menggambarkan bahwa implementasi program pelayanan terpadu satu pintu dalam upaya meningkatkan efektivitas perizinan usaha pada Dinas Penanaman Modal Kabupaten Cirebon telah berjalan dengan cukup baik walau dalam pelaksanaannya masih banyak yang belum efektif atau banyak kekurangan dan hambatan yang dihadapi.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah penulis kemukakan diatas, berikut ini penulis akan mengajukan saran-saran sebagai berikut ini: Dinas Penanaman Modal dan Palayanan Terpadu Satu Pintu perlu meningkatkan sosialisasi perizinan agar masyarakat luas dapat mengetahuinya dan meningkatkan kesadaran pentingnya mengurus izin. Selain itu sosialisai juga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sehingga masyarakat dapat mengurus izinnya sendiri agar masyarakat paham dalam proses pengurusan izin .

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mempercepat adanya pegawai teknis dalam stuktur organisasi DPMPTSP

karena dengan menggunakan model pelayanan *Online Single Submission* (OSS) membutuhkan petugas teknis terutama dalam jajaran staf petugas verifikasi. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Cirebon membuat standar pelayanan agar dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan sesuai dengan standar pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, L. (2016). *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Budiarjo, M. (2008). *Dasar-Dasar Ilmu Politik*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Donnelly, G. I. (1996). *Organisasi, Perilaku, Struktur, Proses*. Jakarta: Bina Rupa Aksara.
- Dwiyanto, A. (2003). *Repormasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Yogyakarta.
- Gunawan, A. W. (2003). *Genius Learning Strategi*. Jakarta: Gramedia.
- Handyaningrat, S. (1994). *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: Haji Masagung.
- Hardiansyah. (2017). *Manajemen Pelayanan dan Pengembangan Organisasi Publik dalam Perspektif Riset Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Yogyakarta: Grava Media.
- Husain, U. (2008). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Lester, J. P. (2000). *Public Policy: An Evolutionary Approach*. Belmont: Wadworth.
- Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP Y KPN.
- Masruri. (2004). Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan di Metrodata Yogyakarta. *Jurnal EkonoI dan Bisnis. Volume 2 No 1*.
- Moenir. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Mulyadi, D. (2016). *Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.

- Mulyasa. (2002). *Kurikulum Berbasis Kompetensi (Konsep, Karakteristik, Implementasi)*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Ni Wayan, B. (2009). Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna "Eka Taruna Bhakti" Desa Sumerta Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar. *Jurnal Ekonomi dan Sosial INPUT. Volume 2 Nomor 1*.
- Pasolong, H. (2011). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Rasyid. (1998). *Desentralisasi Dalam Rangka Menunjang Pembangunan Daerah*. Jakarta: LP3ES.
- Ronald, O. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Siagian, S. P. (2002). *Kepemimpinan Organisasi & Prilaku Organisasi*. Jakarta: Gunung Agung.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Surakhmad, W. (2008). *Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar, Metode dan Teknik*. Bandung: Tarsito.
- Tayibnapi, F. Y. (2000). *Evaluasi Program*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Unsyiah. (2016). *Pelayanan Terpadu Satu Pintu*.
- Wahab, S. A. (2005). *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta: Budi Aksara.
- Wicaksono, A. (2009). *Efektivitas Pembelajaran*. Jakarta: PT Gramedia.
- Widodo, J. (2001). *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Malang: Citra.
- Winarno, B. (2008). *Kebijksn Publik: Teori dan Proses*. Jakarta: PT Buku kita.
- Yuwono. (2006). *Balanced Scorecard Menuju Organisasi yang Berfokus pada Strategi*. Jakarta. PT.Gramedia

UNDANG-UNDANG:

- Intruksi Presiden Nomor 5 Tahun 1984 tentang *Pedoman Penyelenggara dan Pengendalian di Bidang Usaha*.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang *Penanaman Modal*.

Peraturan Daerah Kabupaten Cirebon Nomor 2 Tahun 2007 tentang *Pembentukan Dinas Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal*.

Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2007 tentang *Organisasi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal*.

Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2008 tentang *Pembentukan Organisasi Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Cirebon*.

Peraturan Bupati Ciebob Nomer 68 Tahun 2008 tentang *Rincian Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Badan Pelayanan Perizinan Terpadu*.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang *Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu*.

Peraturan Bupati Kabupaten Cirebon Nomer 84 Tahun 2016 tentang *Fungsi, Tugas Pokok, Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu*.

Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang *Organisasi Perangkat Daerah*.

Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2016 tentang *Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Cirebon*.