

**IMPLEMENTASI PERBUP NO.63 TAHUN 2011 TENTANG PERATURAN  
PELAYANAN PERIZINAN TERPADU (STUDI DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BANYUWANGI)**

**Oleh:**

**Baktiawan Nusanto, S.IP., M.Si.\*, Debby Cahya Nuriantika\*\***

\* Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember  
\*\*Alumnus Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember

**Abstrak**

Pelayanan publik yang ada di Indonesia saat ini banyak sekali bentuk dan jenisnya. Salah satu pelayanan publik yang menjadi sorotan adalah pelayanan perizinan terpadu satu pintu (one stop service). Pelayanan ini adalah penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ketahap terbitnya dokumen dilayani melalui satu pintu dan dilakukan dalam satu tempat. Salah satu Kabupaten yang telah menerapkan pelayanan perizinan satu pintu ini adalah Kabupaten Banyuwangi. Beberapa tahun belakangan ini, Banyuwangi banyak membuat perubahan dalam pelayanan publik. Banyuwangi mulai menerapkan sistem pelayanan terpadu untuk memudahkan masyarakat memperoleh perizinan dalam satu tempat. Pelayanan terpadu ini telah memudahkan masyarakat yang dahulu harus melakukan banyak proses dan mendatangi beberapa kantor instansi pemerintah untuk mendapatkan dokumen perizinan, tetapi sekarang masyarakat cukup mendatangi satu kantor saja. Sasaran yang dituju dalam perizinan terpadu ini adalah untuk mewujudkan pelayanan yang cepat, efisien, dan transparan. Hasil penelitian ini telah menunjukkan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu benar-benar transparan tetapi waktu penyelesaian masih membutuhkan waktu yang lama, tidak sesuai dengan SOP yang digunakan. Dengan adanya PTSP sangat berpengaruh terhadap peningkatan investasi di Banyuwangi. Sebab secara otomatis PTSP berkorelasi pada pertumbuhan investasi. Semakin mudah proses pengurusan izin disuatu daerah, semakin banyak investor berdatangan.

**Kata kunci:** *Pelayanan Terpadu Satu Pintu*

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Tata pemerintahan yang baik atau yang sering kita sebut dengan Good Governance adalah keinginan setiap negara berkembang di dunia ini, tak terkecuali Indonesia. Banyak orang Indonesia menginginkan penerapan good governance di negeri ini. Pemahaman mengenai good governance ini berbeda-beda, banyak dari mereka membayangkan bahwa dengan praktik good governance yang lebih baik maka kualitas pelayanan publik menjadi semakin baik, angka korupsi menjadi semakin rendah, dan pemerintahan menjadi semakin peduli dengan kepentingan masyarakat. Tetapi sejauh ini belum ada upaya yang sistematis untuk mengembangkan program dan kebijakan perbaikan praktik governance. Kepedulian pemerintah untuk sungguh-sungguh merancang praktik governance menuju yang lebih baik sangat rendah. Untuk memulai pembaharuan praktik governance, kita harus membenahi diri dari pelayanan publik terlebih dahulu. Karena dari pembaharuan penyelenggaraan pelayanan

publik dapat digunakan sebagai titik masuk sekaligus penggerak utama dalam mendorong perubahan praktik governance.

Pelayanan publik dipilih sebagai penggerak utama karena upaya mewujudkan nilai-nilai yang selama ini mencirikan praktik good governance dalam pelayanan publik dapat dilakukan secara lebih nyata dan mudah. Nilai-nilai seperti efisiensi, transparansi, akuntabilitas dan partisipasi dapat diterjemahkan lebih mudah dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Selain itu pembaharuan pelayanan publik dinilai strategis karena pelayanan publik dianggap penting oleh semua para birokrat dari unsur governance. Para pejabat publik, unsur-unsur dalam masyarakat sipil dan dunia usaha sama-sama memiliki kepentingan terhadap perbaikan kinerja pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik yang berwawasan good governance harus mampu menghindari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN) dan memiliki akuntabilitas yang tinggi. Seperti yang kita tahu bahwa praktik korupsi sudah merajalela di negeri ini dan menjadi bagian dari perjalanan bangsa Indonesia, bahkan sebelum merdeka praktik korupsi telah ada. Akhir-akhir ini saja banyak para birokrat di Indonesia yang terjerat kasus korupsi. Ini yang menyebabkan pelayanan publik di Inonesia tidak pernah membaik. Maka praktik korupsi yang sudah tidak asing lagi dalam penyelenggaraan pelayanan publik ini harus benar-benar diberantas agar tidak mencoreng dan merusak penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia.

Pelayanan publik yang ada di Indonesia saat ini banyak sekali bentuk dan jenisnya. Salah satu pelayanan publik yang menjadi sorotan adalah pelayanan perizinan terpadu satu pintu (one stop service). Pelayanan ini adalah penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ketahap terbitnya dokumen dilayani melalui satu pintu dan dilakukan dalam satu tempat. Dengan tujuan untuk memudahkan publik atau masyarakat dalam memproses perizinan dengan cepat serta, meningkatkan kualitas layanan publik, memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik.

Salah satu Kabupaten yang telah menerapkan pelayanan perizinan satu pintu ini adalah Kabupaten Banyuwangi. Beberapa tahun belakangan ini, Banyuwangi banyak membuat perubahan dalam pelayanan publik. Banyuwangi mulai menerapkan sistem pelayanan terpadu untuk memudahkan masyarakat memperoleh perizinan dalam satu tempat. Pelayanan terpadu ini telah memudahkan masyarakat yang dahulu harus melakukan banyak proses dan mendatangi beberapa kantor instansi pemerintah untuk mendapatkan dokumen perizinan, tetapi sekarang masyarakat cukup mendatangi satu kantor saja. Sasaran yang dituju dalam perizinan terpadu ini adalah untuk mewujudkan pelayanan yang cepat, efisien, dan transparan. Jadi kita tidak perlu susah-susah mendatangi beberapa kantor, cukup mendatangi satu kantor kita sudah bisa mendapatkan surat izin yang kita mau. Hal tersebut sangat membantu masyarakat yang memiliki kesibukan lain.

Harapan pemerintah menerapkan pelayanan terpadu ini selain untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan perizinan dengan cepat. Diharapkan agar pelayanan ini lebih transparan, karena beberapatahun belakang ini banyak sekali para birokrat yang tertangkap tangan menerima pungli dengan alasan untuk mempercepat pelayanan masyarakat. Kabupaten Banyuwangi memiliki pelayanan publik yang tersistematis dan

banyak mendapatkan penghargaan inovasi pelayanan publik, tetapi kita masih belum tahu transparansi dalam badan itu sudah terlaksana dengan baik apa tidak atau hanya teori belaka. Walaupun pelayanan publik sudah tersistimatis, tetapi para birokrat nya tidak menerapkan dengan benar tidak menutup kemungkinan untuk terjadi patologi birokrasi dalam instansi tersebut. Maka diharapkan dengan itu, pelayanan di Kabupaten ini berorientasi pada kepentingan publik bukan pada kepentingan golongan tertentu.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah pelaksanaan perizinan terpadu di Kabupaten Banyuwangi transparan dan cepat sesuai dengan tujuan dibentuknya pelayanan tersebut?

### **1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mendeskripsikan pelaksanaan pelayanan perizinan terpadu yang transparandan cepat sesuai dengan tujuan dibentuknya pelayanan tersebut.

Adapun manfaat yang diharapkan dapat diberikan oleh penelitian ini antara lain :

1. Menambah pengetahuan, pengalaman dan wawasan, serta bahan dalam penerapan ilmu metode penelitian, khususnya mengenai gambaran pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) dalam bidang perizinan.
2. Dapat dijadikan bahan perbandingan untuk penelitian selanjutnya dalam topik atau permasalahan yang sama.
3. Dapat dijadikan sebagai bahan acuan pemerintah Kabupaten Banyuwangi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik bidang perizinan lebih baik lagi.

## **II. TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1 Implementasi Kebijakan**

#### **2.1.1 Pengertian Implementasi Kebijakan**

Implementasi berkaitan dengan berbagai kegiatan yang diarahkan untuk merealisasikan program, dimana pada posisi ini eksekutif mengatur cara untuk mengorganisir, menginterpretasikan dan menerapkan kebijakan yang telah diseleksi. Sehingga dengan mengorganisir, seorangleksektif mampu mengatur secara efektif dan efisien sumber daya, unit-unit dan teknik yang dapat mendukung pelaksanaan program, serta melakukan interpretasi terhadap perencanaan yang telah dibuat, dan petunjuk yang dapat diikuti dengan mudah bagi realisasi program yang dilaksanakan. Jadi tahapan implementasi merupakan peristiwa yang berhubungan dengan apa yang terjadi setelah suatu perundang-undangan ditetapkan dengan memberikan otoritas pada suatu kebijakan dengan membentuk output yang jelas dan dapat diukur. Dengan demikian tugas implementasi kebijakan sebagai suatu penghubung yang memungkinkan tujuan-tujuan kebijakan mencapai hasil melalui aktivitas atau kegiatan dan program pemerintah. (Patton dan Sawicki, 1993 dalam Tangkilisan, 2003:9)

Implementasi diartikan sebagai interaksi antara penyusunan tujuan dengan sarana-sarana tindakan dalam mencapai tujuan tersebut, atau kemampuan untuk menghubungkan dalam hubungan kausal antara yang diinginkan dengan cara untuk mencapainya (Pressman dan Wildavsky, 1984 dalam Tangkilisan, 2003:17). Menganalisis bahwa masalah implementasi Kebijakan dengan mendasarkan pada konsepsi kegiatan-kegiatan fungsional. Jones mengemukakan beberapa dimensi dan implementasi pemerintahan mengenai program-program yang sudah disahkan, kemudian menentukan implementasi, juga membahas aktor-aktor yang terlibat, dengan memfokuskan pada birokrasi yang merupakan lembaga eksekutor. Jadi Implementasi merupakan suatu proses yang dinamis yang melibatkan secara terus menerus usaha-usaha untuk mencari apa yang akan dan dapat dilakukan. Dengan demikian implementasi mengatur kegiatan-kegiatan yang mengarah pada penempatan suatu program kedalam tujuan kebijakan yang diinginkan. Tiga kegiatan utama yang paling penting dalam implementasi kebijakan adalah :

- Penafsiran yaitu merupakan kegiatan yang menterjemahkan makna program kedalam pengaturan yang dapat diterima dan dapat dijalankan.
- Organisasi yaitu merupakan unit wadah untuk menempatkan program ke dalam tujuan kebijakan
- Penerapan yang berhubungan dengan perlengkapan rutin bagi pelayanan, upah dan lain-lainnya

(Jones, 1977 dalam Tangkilisan, 2003:18)

### **2.1.2 Model Implementasi Kebijakan**

Menurut George Edward, Edward melihat implementasi kebijakan sebagai suatu proses yang dinamis, dimana terdapat banyak faktor yang saling berinteraksi dan mempengaruhi implementasi kebijakan. Faktor-faktor tersebut perlu ditampilkan guna mengetahui bagaimana pengaruh faktor-faktor tersebut terhadap implementasi. Oleh karena itu, Edward menegaskan bahwa dalam studi implementasi terlebih dahulu harus diajukan dua pertanyaan pokok yaitu:

1. Apakah yang menjadi prasyarat bagi implementasi kebijakan?
2. Apakah yang menjadi faktor utama dalam keberhasilan implementasi kebijakan?

#### **a. Struktur Birokrasi**

Birokrasi merupakan salah-satu institusi yang paling sering bahkan secara keseluruhan menjadi pelaksana kegiatan. Keberadaan birokrasi tidak hanya dalam struktur pemerintah, tetapi juga ada dalam organisasi-organisasi swasta, institusi pendidikan dan sebagainya. Bahkan dalam kasus-kasus tertentu birokrasi diciptakan hanya untuk menjalankan suatu kebijakan tertentu. Ripley dan Franklin dalam Winarno (2005:149-160) mengidentifikasi enam karakteristik birokrasi sebagai hasil pengamatan terhadap birokrasi di Amerika Serikat, yaitu:

1. Birokrasi diciptakan sebagai instrumen dalam menangani keperluan-keperluan publik (*public affair*).

2. Birokrasi merupakan institusi yang dominan dalam implementasi kebijakan publik yang mempunyai kepentingan yang berbeda-beda dalam setiap hierarkinya.
3. Birokrasi mempunyai sejumlah tujuan yang berbeda.
4. Fungsi birokrasi berada dalam lingkungan yang kompleks dan luas.
5. Birokrasi mempunyai naluri bertahan hidup yang tinggi dengan begitu jarang ditemukan birokrasi yang mati.
6. Birokrasi bukan kekuatan yang netral dan tidak dalam kendali penuh dari pihak luar.

Implementasi kebijakan yang bersifat kompleks menuntut adanya kerjasama banyak pihak. Ketika struktur birokrasi tidak kondusif terhadap implementasi suatu kebijakan, maka hal ini akan menyebabkan ketidakefektifan dan menghambat jalannya pelaksanaan kebijakan. Berdasarkan penjelasan di atas, maka memahami struktur birokrasi merupakan faktor yang fundamental untuk mengkaji implementasi kebijakan publik. Menurut Edwards III dalam terdapat dua karakteristik utama dari birokrasi yakni: Standard Operational Procedure (SOP) dan fragmentasi. (Winarno 2005:150)

a) Standard operational procedure (SOP)

SOP merupakan perkembangan dari tuntutan internal akan kepastian waktu, sumber daya serta kebutuhan penyeragaman dalam organisasi kerja yang kompleks dan luas. Ukuran dasar SOP atau prosedur kerja ini biasa digunakan untuk menanggulangi keadaan-keadaan umum diberbagai sektor publik dan swasta. Dengan menggunakan SOP, para pelaksana dapat mengoptimalkan waktu yang tersedia dan dapat berfungsi untuk menyeragamkan tindakan-tindakan pejabat dalam organisasi yang kompleks dan tersebar luas, sehingga dapat menimbulkan fleksibilitas yang besar dan kesamaan yang besar dalam penerapan peraturan. SOP sangat mungkin dapat menjadi kendala bagi implementasi kebijakan baru yang membutuhkan cara-cara kerja baru atau tipe-tipe personil baru untuk melaksanakan kebijakan-kebijakan. Dengan begitu, semakin besar kebijakan membutuhkan perubahan dalam cara-cara yang lazim dalam suatu organisasi, semakin besar pula probabilitas SOP menghambat implementasi. Namun demikian, di samping menghambat implementasi kebijakan SOP juga mempunyai manfaat. Organisasi-organisasi dengan prosedur-prosedur perencanaan yang luwes dan kontrol yang besar atas program yang bersifat fleksibel mungkin lebih dapat menyesuaikan tanggung jawab yang baru daripada birokrasi-birokrasi tanpa mempunyai ciri-ciri seperti ini.

b) Fragmentasi

Fragmentasi merupakan penyebaran tanggung jawab suatu kebijakan kepada beberapa badan yang berbeda sehingga memerlukan koordinasi. Pada umumnya, semakin besar koordinasi yang diperlukan untuk melaksanakan kebijakan, semakin berkurang kemungkinan keberhasilan program atau kebijakan. Fragmentasi mengakibatkan pandangan-pandangan yang sempit dari banyak lembaga birokrasi. Hal ini akan menimbulkan konsekuensi pokok yang merugikan bagi keberhasilan implementasi kebijakan. Berikut hambatan-hambatan yang terjadi dalam fregmentasi birokrasi berhubungan dengan implementasi kebijakan publik (Budi

Winarno,2005:153-154):*Pertama*, tidak ada otoritas yang kuat dalam implementasi kebijakan karena terpecahnya fungsi-fungsi tertentu ke dalam lembaga atau badan yang berbeda-beda. Di samping itu, masing-masing badan mempunyai yurisdiksi yang terbatas atas suatu bidang, maka tugas-tugas yang penting mungkin akan terlantarkan dalam berbagai agenda birokrasi yang menumpuk. *Kedua*, pandangan yang sempit dari badan yang mungkin juga akan menghambat perubahan. Jika suatu badan mempunyai fleksibilitas yang rendah dalam misi-misinya, maka badan itu akan berusaha mempertahankan esensinya dan besar kemungkinan akan menentang kebijakan-kebijakan baru yang membutuhkan perubahan.

**b. Sumber Daya**

Syarat berjalannya suatu organisasi adalah kepemilikan terhadap sumberdaya. Sumber daya diposisikan sebagai *input* dalam organisasi sebagai suatu sistem yang mempunyai implikasi yang bersifat ekonomis dan teknologis. Secara ekonomis, sumber daya bertalian dengan biaya atau pengorbanan langsung yang dikeluarkan oleh organisasi yang merefleksikan nilai atau kegunaan potensial dalam transformasinya ke dalam *output*. Sedang secara teknologis, sumberdaya bertalian dengan kemampuan transformasi dari organisasi. (Tachjan, 2006:135). Menurut Edward III dalam Agustino (2006:158-159), sumberdaya merupakan hal penting dalam implementasi kebijakan yang baik. Indikator-indikator yang digunakan untuk melihat sejauhmana sumberdaya mempengaruhi implementasi kebijakan terdiri dari:

1) Staf

Sumber daya utama dalam implementasi kebijakan adalah staf atau pegawai (*street-level bureaucrats*). Kegagalan yang sering terjadi dalam implementasi kebijakan, salah-satunya disebabkan oleh staf/pegawai yang tidak cukup memadai, mencukupi, ataupun tidak kompeten dalam bidangnya. Penambahan jumlah staf dan *implementor* saja tidak cukup menyelesaikan persoalan implementasi kebijakan, tetapi diperlukan sebuah kecukupan staf dengan keahlian dan kemampuan yang diperlukan (kompeten dan kapabel) dalam mengimplementasikan kebijakan.

2) Informasi

Dalam implementasi kebijakan, informasi mempunyai dua bentuk yaitu: pertama, informasi yang berhubungan dengan cara melaksanakan kebijakan. Kedua, informasi mengenai data kepatuhan dari para pelaksana terhadap peraturan dan regulasi pemerintah yang telah ditetapkan.

3) Wewenang

Pada umumnya kewenangan harus bersifat formal agar perintah dapat dilaksanakan secara efektif. Kewenangan merupakan otoritas atau legitimasi bagi para pelaksana dalam melaksanakan kebijakan yang ditetapkan secara politik. Ketika wewenang tidak ada, maka kekuatan para implementor di mata publik tidak dilegitimasi, sehingga dapat menggagalkan implementasi kebijakan publik. Tetapi dalam konteks yang lain, ketika wewenang formal tersedia, maka sering terjadi kesalahan dalam melihat efektivitas kewenangan. Di satu pihak, efektivitas kewenangan diperlukan dalam implementasi kebijakan; tetapi di sisi lain, efektivitas

akan menyurut manakala wewenang diselewengkan oleh para pelaksana demi kepentingannya sendiri atau kelompoknya.

#### 4) Fasilitas

Fasilitas fisik merupakan faktor penting dalam implementasi kebijakan. Implementor mungkin mempunyai staf yang mencukupi, kapabel dan kompeten, tetapi tanpa adanya fasilitas pendukung (sarana dan prasarana) maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan berhasil.

### c. Disposisi

Menurut Edward III dalam Wianrno (2005:142-143) mengemukakan kecenderungan-kecenderungan atau disposisi merupakan salah satu faktor yang mempunyai konsekuensi penting bagi implementasi kebijakan yang efektif. Jika para pelaksana mempunyai kecenderungan atau sikap positif atau adanya dukungan terhadap implementasi kebijakan maka terdapat kemungkinan yang besar implementasi kebijakan akan terlaksana sesuai dengan keputusan awal. Demikian sebaliknya, jika para pelaksana bersikap negatif atau menolak terhadap implementasi kebijakan karena konflik kepentingan maka implementasi kebijakan akan menghadapi kendala yang serius. Bentuk penolakan dapat bermacam-macam seperti yang dikemukakan Edward III tentang zona ketidakacuhan dimana para pelaksana kebijakan melalui keleluasaannya (diskresi) dengan cara yang halus menghambat implementasi kebijakan dengan cara mengacuhkan, menunda dan tindakan penghambatan lainnya. Faktor-faktor yang menjadi perhatian Edward III dalam Agustinus (2006:159-160) mengenai disposisi dalam implementasi kebijakan.

### d. Komunikasi

Menurut Agustino (2006:157); "komunikasi merupakan salah-satu variabel penting yang mempengaruhi implementasi kebijakan publik, komunikasi sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan dari implementasi kebijakan publik". Implementasi yang efektif akan terlaksana, jika para pembuat keputusan mengetahui mengenai apa yang akan mereka kerjakan. Informasi yang diketahui para pengambil keputusan hanya bisa didapat melalui komunikasi yang baik. Terdapat tiga indikator yang dapat digunakan dalam mengukur keberhasilan variabel komunikasi. Edward III dalam Agustino (2006:157-158) mengemukakan tiga variabel tersebut yaitu:

1. Transmisi. Penyaluran komunikasi yang baik akan dapat menghasilkan suatu implementasi yang baik pula. Seringkali terjadi masalah dalam penyaluran komunikasi yaitu adanya salah pengertian (miskomunikasi) yang disebabkan banyaknya tingkatan birokrasi yang harus dilalui dalam proses komunikasi, sehingga apa yang diharapkan tertidori di tengah jalan.
2. Kejelasan. Komunikasi yang diterima oleh pelaksana kebijakan (*street-level-bureaucrats*) harus jelas dan tidak membingungkan atau tidak ambigu/mendua.
3. Konsistensi. Perintah yang diberikan dalam pelaksanaan suatu komunikasi harus konsisten dan jelas untuk ditetapkan atau dijalankan. Jika perintah yang

diberikan sering berubah-ubah, maka dapat menimbulkan kebingungan bagi pelaksana di lapangan.

## **2.2 Pelayanan Publik**

### **2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

### **2.2.2 Standart, Faktor Pendukung, dan Bentuk-Bentuk Pelayanan Publik**

#### **a. Standart Pelayanan Publik**

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

1. **Prosedur Pelayanan**  
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
2. **Waktu Penyelesaian**  
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan.
3. **Biaya Pelayanan**  
Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan.
4. **Produk Pelayanan**  
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. **Sarana dan Prasarana**  
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.
6. **Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan Publik**  
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat sesuai berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

#### **b. Faktor Pendukung Pelayanan**

Menurut (Moenir 2002 : 88-127) ada beberapa masalah pokok dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, dimana faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan tersebut antara lain :

1. Tingkah laku yang sopan
2. Cara penyampaian
3. Waktu menyampaikan yang cepat
4. Keramah – tamahan

### **c. Bentuk – Bentuk Pelayanan Publik**

Pemerintah melalui lembaga dan segenap aparaturnya bertugas menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Adapun kegiatan yang dilakukan oleh aparat pemerintah terdiri dari berbagai macam bentuk. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003, pelayanan publik dibagi berdasarkan 3 kelompok, yaitu:

- a. Kelompok Pelayanan Administratif, yaitu bentuk pelayanan yang menghasilkan berbagai macam dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat atau publik. Misalnya status kewarganegaraan, kepemilikan, dan lain-lain. Dokumen-dokumen ini antara lain KTP.
- b. Kelompok Pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/ jenis barang yang digunakan publik. Misalnya penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan lain-lain.
- c. Kelompok Pelayanan Jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik. Misalnya pendidikan, pelayanan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, dan lain-lain.

### **2.2.3 Perkembangan Paradigma Pelayanan Publik**

Menurut perspektif teoritik telah terjadi pergeseran paradigma pelayanan publik dari model administrasi publik tradisional (Old Public Administration) ke model manajemen publik baru (New Public Administration), dan akhirnya menuju ke model pelayanan publik baru (New Public Service).

### **2.3 Pelayanan Terpadu Satu Pintu**

Istilah Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pertama kali muncul tahun 2006 dalam kebijakan/peraturan pemerintah melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Permendagri itu sendiri merupakan tindak lanjut Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2006 tentang Kebijakan Percepatan Perbaikan Iklim Usaha. PTSP berbeda dengan Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA), model yang dijalankan pemerintah sebelum dikeluarkannya Permendagri No. 24/2006. Kedua-duanya bersifat terpadu, masyarakat hanya perlu mendatangi satu tempat untuk mengurus berbagai izin yang mereka perlukan. Hanya saja, dalam sistem PTSA pemrosesan dokumen perizinan masih dilakukan di masing-masing instansi teknis (sesuai dengan wewenangnya), sehingga dampaknya terhadap percepatan proses pengurusan izin tidak terlalu besar. Berbeda dengan PTSA, PTSP bersifat paripurna. Seluruh proses pengurusan izin mulai dari pendaftaran, pemrosesan hingga penerbitan dilakukan di satu instansi penyelenggara PTSP. Oleh karena itu, adanya pelimpahan wewenang pelayanan perizinan dari instansi teknis kepada instansi penyelenggara PTSP merupakan salah satu syarat pokok bagi efektivitas PTSP. Sebagai bagian dari proses reformasi birokrasi, PTSP dikembangkan untuk memperbaiki birokrasi perizinan, khususnya di daerah, agar menjadi lebih mudah, lebih murah, lebih cepat, lebih transparan dan lebih akuntabel.

Fungsi PTSP bukan hanya menyelenggarakan pelayanan perizinan dan non perizinan tetapi juga berfungsi menyusun peta investasi. Peta investasi merupakan sumber informasi untuk untuk mengetahui potensi dan peluang investasi pada suatu daerah. Data yang dihimpun dalam peta investasi harus akurat dan benar. Karena akurasi data dalam data base peluang investasi selama ini memang masih lemah, sehingga para investor yang awalnya merespon data investasi dengan antusias pada akhirnya dihadapkan kenyataan dilapangan jauh berbeda. Dalam teori disebutkan bahwa informasi yang disampaikan melalui kegiatan promosi dan publikasi pada akhirnya akan sampai pada moment of truth yaitu apakah informasi yang disebarakan sesuai dengan kenyataan, semakin lebar perbedaaan atau deviasi dilapangan maka semakin menurun kredibilitas suatu daerah dimata calon investor.

Pada akhirnya kemampuan daerah mengimplemetasikan kebijakan pelayanan terpadu satu pintu dibidang penanaman modal secara konsisten benar-benar akan menjawab permasalahan pelayanan perizinan disuatu daerah sehingga menimbulkan imige yang positif yang mampu membuka lebar pintu peluang investasi bagi investor yang potensial.

### **III. METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Penentuan Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Banyuwangi, dengan alasan peneliti memilih penelitian disini dikarenakan mudah dijangkau dan BPPT Kabupaten Banyuwangi merupakan salah satu badan yang melayani perizinan satu pintu, sehingga memudahkan peneliti untuk terjun langsung dan mudah untuk menggali informasi dan mendapatkan data-data yang dibutuhkan yang mendukung kegiatan penelitian tersebut.

#### **3.2 Jenis Penelitian**

Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Pendekatan ini diarahkan pada latar dan individu tersebut secara holistik (utuh). Dalam hal ini tidak boleh mengisolasi individu atau organisasi ke dalam variabel atau hipotesis, tetapi perlu memandangnya sebagai bagian dari sesuatu keutuhan. (Bogdan dan Taylor (1975:5)).

Penelitian kualitatif merupakan suatu proses penyelidikan pemahaman berdasar pada tradisi metodologis terpisah yang mengeksplorasi suatu masalah sosial atau manusia. Peneliti kualitatif mengungkap situasi sosial tertentu dengan mendeskripsikan kenyataan secara benar dibentuk dengan kata-kata berdasarkan teknik pengumpulan data dan analisis data yang relevan yang diperoleh dari situasi sosial tertentu. Dengan demikian, peneliti kualitatif tidak hanya sebagaiupaya mendeskripsikan data, tetapi deskripsi tersebut hasil dari pengumpulan data yang sah yang dipersyaratkan kualitatif,yaitu wawancara mendalam, observasi partisipasi, studi dokumen.(Djam'an Satori dan Aan Komariyah (24-25))

#### **3.3 Penentuan Sumber Daya (Informan)**

Data-data yang diperoleh dalam penelitian ini diperoleh melalui beberapa sumber data, antara lain :

1. Data primer, yaitu data yang diperoleh dari sumber asli atau sumber pertama. Sumber pertama disini terdiri dari para informan yang memberikan informasi terkait dengan permasalahan yang diteliti, yaitu:
  - a. Kepala Sub. Bagian Penyusunan Program dan karyawan back office Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyuwangi
  - b. Masyarakat pengguna pelayanan yang sedang mengajukan izin berjumlah 4 orang dari 14 orang yang datang ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. yaitu: bapak Suyanto (37 tahun) seorang wiraswasta, bapak Agus (51 tahun) seorang wiraswasta, bapak Agus (23 tahun) seorang wiraswasta, bapak Miswanto (58 tahun) seorang pensiunan PNS
2. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh dari sumber kedua, misalnya, literatur, internet, study kepustakaan dan dokumen/arsip yang berhubungan erat dengan permasalahan yang diteliti. Dimaksudkan untuk mendapatkan konsep-konsep, teori-teori, pendapat serta dokumen atau arsip yang dianggap penting yang berhubungan dengan pokok permasalahan yang diteliti.

### **3.4 Teknik pengumpulan Data**

Dalam rangka mengumpulkan data atau informasi dilapangan, maka dalam penelitian digunakan teknik antara lain :

1. Wawancara, dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan secara langsung kepada para informan. Model wawancara yang digunakan adalah wawancara terbuka dan tertutup
2. Metode Dokumentasi, yaitu suatu cara untuk mendapatkan data atau informasi berdasarkan catatan atas dokumen yang ada.
3. Metode Observasi, yaitu cara untuk mendapatkan data atau informasi dengan melakukan pengamatan atau permasalahan yang diteliti dilapangan kemudian mencatatnya. Jenis observasi yang digunakan adalah observasi partisipasi pasif. Jadi dalam hal ini peneliti datang di tempat kegiatan yang diamati, tetapi tidak ikut terlibat dalam kegiatan tersebut. (Sugiyono, Op.cit, hal.66)

### **3.5 Teknik Analisis Data/Informasi**

Setelah semua data atau informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini terkumpul, kemudian dianalisa dengan cara deskriptif kualitatif, artinya data atau informasi yang terkumpul dari para informan digambarkan dengan kata-kata atau kalimat yang dipisahkan menurut kategori untuk memperoleh suatu kesimpulan penelitian.

## **IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian**

#### **4.1.1 Sejarah Singkat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyuwangi**

Sejarah awal dibentuknya dinas tersebut, bermula dari Unit Pelayanan Terpadu yang sering disingkat UPT. Unit Pelayanan Terpadu dibentuk berdasarkan pada Surat Keterangan Bupati KDH tingkat II Banyuwangi No. 165 tahun 1997 tentang Unit Pelayanan Terpadu

(UPT) Kabupaten Banyuwangi tingkat II. Pada saat itu Unit Pelayanan Terpadu memiliki kewenangan menangani perizinan sebanyak 6 perizinan saja. Hingga pada tahun 2003, UPT berubah menjadi Kantor Pelayanan Perizinan (KPP). Kantor Pelayanan Perizinan yang sering disingkat KPP berubah berdasarkan Perda No. 17 tahun 2003 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Perizinan Kabupaten Banyuwangi. Kantor Pelayanan Perizinan (KPP) pada saat itu, memiliki kewenangan menangani perizinan sebanyak 35 perizinan.

Pada tahun 2011 KPP berubah menjadi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu atau yang disingkat BPPT. Bukan hanya berubah nama tetapi berkurang pula kewenangan perizinan yang ditangani di BPPT. Dari KPP berubah menjadi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) berdasarkan Perda No. 6 tahun 2011 tentang OPD Kabupaten Banyuwangi. Badan Pelayanan Perizinan Terpadu memiliki kewenangan menangani perizinan sebanyak 20 perizinan. Hal ini berkurang dari kewenangan KPP karena banyak kewenangan yang menjadi kewenangan bupati atau instansi lainnya yang terkait dengan perizinan tersebut. Dan pada tahun 2017 mulai 1 Januari 2017 Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) berubah menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu. Perubahan tersebut berdasarkan Perda No 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Penggabungan dua dinas menjadi satu tersebut otomatis merubah susunan organisasi dan tata kerja. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ini memiliki kewenangan menangani perizinan sebanyak 23 perizinan.

#### **4.1.2 Visi, Misi, Maksud, dan Tujuan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyuwangi**

##### **a. Visi**

“Menjunjung Profesionalisme dan Kualitas Dalam Pelayanan Publik”

Pernyataan visi tersebut mengandung makna bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyuwangi akan bertindak secara profesional dalam memberikan pelayanan meliputi mudah persyaratannya, cepat dalam proses, tepat waktu penyelesaiannya, transparan dalam hal biaya, dan friendly serta good manners dalam memberikan pelayanan.

##### **b. Misi**

Misi yang akan dilaksanakan meliputi:

1. Meningkatkan sumber daya manusia yang berkualitas,
2. Melaksanakan Pengembangan dan Penerapan Teknologi informasi,
3. Melaksanakan Penyelesaian Perizinan Cepat, Tepat, dan Transparan

##### **c. Maksud**

Maksud dibentuknya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyuwangi adalah untuk pelayanan perizinan dan non perizinan yang prima dalam satu atap atau satu pintu (PTSP), guna mendorong terwujudnya iklim usaha yang kondusif bagi penanaman modal dan investasi serta memenuhi hak-hak masyarakat dalam rangka pemberdayaan ekonomi masyarakat Kabupaten

Banyuwangi khususnya dan masyarakat luas. Adapun dalam pelaksanaan pelayanan perizinan menganut prinsip-prinsip sebagaimana tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 tahun 1993 antara lain: sederhana, jelas, aman, transparan, efisien, ekonomis, adil, dan tepat waktu.

**d. Tujuan**

Tujuan dibentuknya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyuwangi adalah sebagai berikut :

1. Mewujudkan pelayanan prima
2. Meningkatkan efisiensi dan efektifitas kinerja aparatur Pemerintah Kabupaten Banyuwangi, khususnya yang terlibat dan ditugaskan dalam pelayanan perizinan kepada masyarakat
3. Mendorong kelancaran pemberdayaan ekonomi masyarakat, yang pada gilirannya masyarakat akan dapat mendorong untuk ikut berpartisipasi aktif dalam berbagai kegiatan pembangunan
4. Memenuhi hak-hak masyarakat utamanya dalam memperoleh perizinan dalam rangka efektifitas dalam aktifitas dan kegiatan usaha sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku

**4.1.3 Dasar Hukum**

Sebagai dasar atas program pemerintah terhadap pelayanan prima kepada masyarakat antara lain sebagai berikut:

1. Undang-undang Nomor 9 tahun 1995 tentang usaha kecil, pasal 12 menyebutkan bahwa agar diupayakan mewujudkan sistem pelayanan satu atap secara bertahap.
2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik
3. INPRES Nomor 1 tahun 1995 tentang kualitas pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat
4. Peraturan Menpan Nomor 81 tahun 1993 tentang pedoman tata laksana pelayanan umum
5. Peraturan Menpandan Reformasi Birokrasi Nomor 36 tahun 2012 tentang petunjuk teknis penyusunan, penetapan dan penerapan standart pelayanan
6. Surat edaran Menkowsabang Nomor 56/MK.WASPAN/6/1998, menyebutkan bahwa langkah-langkah perbaikan mutu pelayanan masyarakat diupayakan dengan menerapkan pola pelayanan terpadu (satu atap dan satu pintu) bagi unit-unit kerja kantor pelayanan yang terkait dalam proses atau menghasilkan suatu produk pelayanan.
7. Surat Menko Wasbangpan Nomor 145/MK/Waspan/3/1999 tentang peningkatan kualitas pelayanan
8. SE Mendagri Nomor 503/12/PUOD/1999
9. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26 tahun 2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah

10. SE Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor SE/15/M.PAN/9/2005 tentang peningkatan intensitas pengawasan perbaikan pelayanan publik
11. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman pelayanan publik
12. SE Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor SE/15/M.PAN/9/2005 tentang peningkatan intensitas pengawasan perbaikan pelayanan publik
13. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman pelayanan publik
14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 tahun 2006 tentang PTSP

Sebagaimana dalam undang-undang nomor 32 tahun 2004 tentang pemerintahan daerah sebagaimana telah diubah dengan undang-undang nomor 12 tahun 2008 tentang perubahan kedua atas undang-undang nomor 32 tahun 2004 tentang pemerintahan daerah, ditegaskan bahwa di dalam implementasi otonomi daerah salah satu tujuannya adalah berupaya memberikan peningkatan pelayanan dan kesejahteraan yang semakin baik kepada masyarakat, pengembangan kehidupan demokrasi, keadilan dan pemerataan.

#### **4.1.4 Kelembagaan**

Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Banyuwangi dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Banyuwangi Nomor 6 tahun 2011 tentang Organisasi Perangkat Daerah. Sedangkan tugas pokok dan fungsinya diatur dalam Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 63 tahun 2011 tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Banyuwangi.

#### **4.1.5 Susunan Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu**

Agar mekanisme sebuah dinas bekerja lancar dan tertib, maka diperlukan adanya orang-orang yang bertanggung jawab dalam bidangnya masing-masing. Sehingga roda kepegawaian dapat berjalan ke arah yang lebih baik serta tujuan Dinas PM dan PTSP yang diharapkan dapat tercapai. Adapaun struktur organisasi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Banyuwangi sesuai dengan Perda No. 6 Tahun 2011 terdiri dari :

1. Kepala Badan
2. Sekretariat, terdiri dari :
  - a. Sub Bagian Umum dan Keuangan
  - b. Sub Bagian Penyusunan Rencana Kebijakan
3. Bidang Perizinan, terdiri dari :
  - a. Sub Bidang Pelayanan dan Penetapan
  - b. Bidang Evaluasi dan Penyuluhan
4. Bidang Penanaman Modal, terdiri dari:
  - a. Sub Bidang Kerja Sama dan Penanaman Modal

#### **4.1.6 Personalia**

Untuk dapat memberikan dan melaksanakan pelayanan sesuai dengan tugas dan fungsi yang maksimal kepada masyarakat, maka diperlukan dukungan ketersediaan aparatur yang memadai. Saat ini jumlah aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu

Satu Pintu Kabupaten Banyuwangi adalah sebanyak 21 orang untuk melayani 23 jenis layanan perizinan dan melaksanakan urusan dan tugas Penanaman Modal. Pegawai-pegawai tersebut ditempatkan berdasarkan kompetensi pada bidangnya masing-masing telah berpengalaman dan memiliki integritas dan dedikasi dalam memberikan pelayanan yang menjadi tugas dan fungsinya.

Sedangkan sebagai dasar dalam pelaksanaan tugas personil yang ditempatkan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyuwangi telah sesuai dengan Surat Keputusan Bupati Banyuwangi. Adapun sampai saat ini data aparatur yang ditempatkan adalah sebagai berikut:

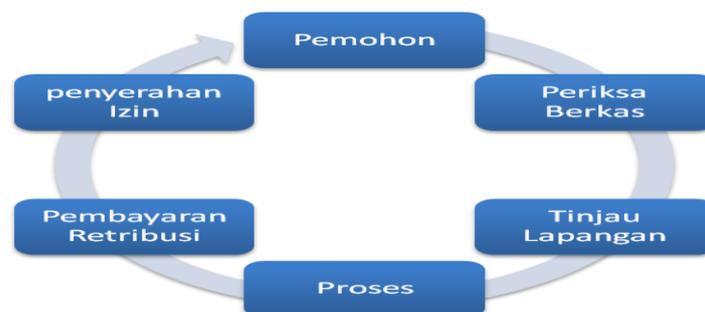
NO.	TINGKAT PENDIDIKAN	JUMLAH	PROSENTASE
1	Strata III	1	
2	Strata II	3	
3	Strata I	6	
4	Diploma	0	
5	SLTA	11	
	<b>JUMLAH</b>	21	100

Sedangkan jabatan struktural terdiri dari Eselon II adalah kepala Dinas PM dan PTSP, Eselon III adalah Sekretaris dan Kepala Bidang, sedangkan Eselon IV adalah Kepala Sub Bagian dan Kepala Sub Bidang. Dengan kondisi eksisting demikian pegawai yang ada di Dinas PM dan PTSP Kabupaten Banyuwangi masih mampu melaksanakan tugas dan fungsinya dengan baik.

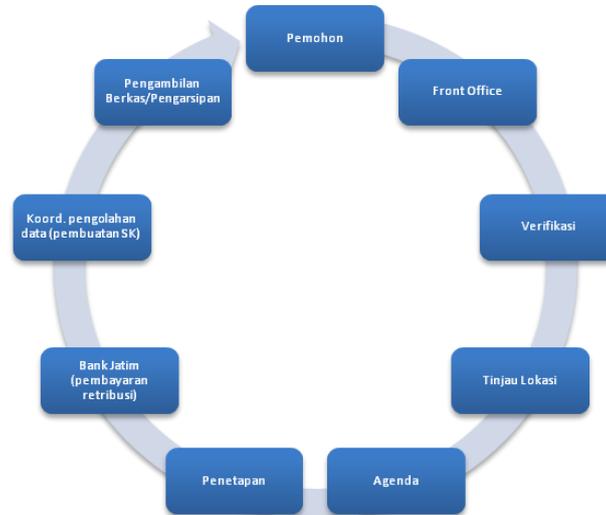
#### 4.1.7 Mekanisme Pelayanan dan Peningkatan Kualitas Pelayanan

##### a. Mekanisme Pelayanan

Mekanisme/ bagan alur pelayanan perizinan ataupun non perizinan dibuat sesederhana mungkin, sehingga masyarakat cepat dapat memahami dalam mengurus perizinan yang dibutuhkan. Berikut mekanisme / bagan alur pelayanan perizinan di Dinas PM dan PTSP Kabupaten Banyuwangi adalah sebagai berikut :



1. Yang Memerlukan Tinjau Lokasi



2. Non Tinjau Lokasi :



b. Peningkatan Kualitas Pelayanan

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan perizinan yang prima kepada masyarakat, dan dalam rangka mengimplementasikan pelayanan perizinan terpadu satu atap (One Stop Service/OSS), maka aparaturnya pelaksana Dinas PM dan PTSP Kabupaten Banyuwangi harus sudah siap, baik kualitas maupun ketersediaan SDM dengan baik. Beberapa kegiatan guna meningkatkan kualitas SDM Dinas PM dan PTSP telah dilakukan beberapa upaya peningkatan kompetensi antara lain:

a. Study Banding PTSP

Untuk menjaga dan mengantisipasi serta meningkatkan pelayanan perizinan, dilakukan beberapa study banding ke beberapa kabupaten kota yang telah memiliki integritas pelayanan perizinan (PTSP) yang cukup baik, yaitu ke Kabupaten Bandung (tahun 2010), ke Kabupaten Sidoarjo (tahun 2011), ke Kota Batu – Malang

(tahun 2011), ke Kabupaten Sragen (tahun 2011), dan ke Kabupateb Karanganyar Provinsi Jawa Tengah (tahun 2012).

- b. Diklat Komputer
  - Pelatihan operasional sistem informasi manajemen perizinan oleh BPPT Jakarta (tahun 2009)
  - Pelatihan operasional komputer (operator) dll
- c. Pelatihan Pelayanan Mutu (Training Of Succes)

Dalam rangka mengoptimalkan pelayanan perizinan yang berstandart internasional telah dilakukan pelatihan / training pelayanan mutu berdasarkan ISO 9001 : 2008 (tahun 2011) dan Dinas PM dan PTSP Banyuwangi telah mendapatkan sertifikat ISO 9001 : 2008 (standart mutu pelayanan)
- d. Kenyamanan Front Desk

Untuk memberikan rasa aman, nyaman, tenang terhadap masyarakat yang mengajukan permohonan perizinan, Dinas PM dan PTSP Kabupaten Banyuwangi telah menyediakan ruang khusus atau ruang tunggu dan pelayanan permohonan (front desk) yang sangat memadai. Disamping itu guna mendekatkan dan mengefektifkan proses permohonan dan pelayanan, Dinas PM dan PTSP Kabupaten Banyuwangi telah berkerjasama dengan Bank Jatim mengefektifkan proses permohonan dan pelayanan, Dinas PM dan PTSP Kabupaten Banyuwangi telah berkerjasama dengan Bank Jatim dan telah efektif beroperasi di Dinas PM dan PTSP Banyuwangi dengan menempatkan petugasnya di front desk Dinas PM dan PTSP.

#### **4.2. Inovasi Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyuwangi**

Pelaksanaan pelayanan perizinan mengalami perbaikan pelayanan yang mengarah ke pelayanan yang memprioritaskan kepentingan masyarakat sebagai pengguna pelayanan. Masyarakat sebagai pengguna layanan akan merasa senang dan nyaman serta puas. Hal tersebut tergantung pada pelayanan dan sarana dan prasarana pendukung yang disediakan oleh Dinas PM dan PTSP. Oleh karena itu dalam mewujudkan kepuasan pelanggan, Dinas PM dan PTSP telah menentukan platform pelayanan berupa jaminan kualitas, diantara adalah sebagai berikut : sarana dan prasarana pelayanan yang berkualitas, keterjangkauan pelayanan, ketepatan pelayanan, kecepatan pelayanan, kesopanan pelayanan, profesional pelayanan, kenyamanan pada pelanggan, efisiensi yang tinggi, efektifitas dan dapat di pertanggungjawabkan, kejujuran, kemampuan merespon / kepedulian.

Dinas PM dan PTSP Kabupaten Banyuwangi menyadari bahwa masyarakat pengguna layanan perizinan yang ada di Banyuwangi cukup beragam. Guna mengefektifkan dan meningkatkan kesadaran masyarakat, Dinas PM dan PTSP berupaya untuk lebih mendekatkan layanan kepada masyarakat. Dalam rangka mendukung kelancaran pelayanan, beberapa inovasi yang dilakukan Dinas PM dan PTSP sebagai berikut :

- Mobil keliling

Mobil keliling setiap minggu mendatangi setiap kecamatan secara bergantian. Gunanya untuk mempermudah masyarakat yang ada dikecamatan-kecamatan untuk mengajukan izin. Sehingga masyarakat tidak perlu mendatangi kantor Dinas PM dan PTSP yang ada di pusat pemerintahan kabupaten.

- One Day Service (ODS), SIUP, TDP Non TL  
Program One Day Service merupakan inovasi program pelayanan yang mempermudah masyarakat melakukan perizinan. Dalam satu hari masyarakat telah mendapatkan surat terbitnya izin yang mereka ajukan. Dengan kata lain permohonan hingga terbitnya izin dilakukan dalam satu hari saja dengan syarat apabila berkas-berkas yang dibutuhkan telah lengkap. Tetapi tidak semua perizinan dapat menggunakan program One Day Service, hanya perizinan yang non tinjau lokasi saja yaitu izin tanda daftar perusahaan (TDP) dan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP). Hanya dua izin tersebut yang dapat menggunakan program One Day Service. Dengan mekanisme, pemohon membawa berkas-berkas yang dibutuhkan ke kantor Dinas PM dan PTSP. Setelah itu, petugas mengecek kelengkapan berkas. Apabila berkas yang dibutuhkan telah lengkap langsung dapat diproses dan diterbitkannya izin pada hari yang sama.
- One Call Finish (OCF)  
Program yang terbaru Dinas PM dan PTSP saat ini yaitu One Call Finish, program ini merupakan pembaharuan dari program One Day Service. Dimana program ini lebih mempermudah masyarakat dalam mengajukan permohonan izin tanpa datang langsung ke kantor Dinas PM dan PTSP. Program ini cukup menggunakan telepon saja izin yang kita ajukan dapat diproses. Dengan mekanisme pemohon menelfon ke kantor Dinas PM dan PTSP, setelah itu petugas dari Dinas PM dan PTSP menjemput dan memeriksa berkas pemohon, apabila berkas lengkap petugas Dinas PM dan PTSP membawa ke kantor Dinas PM dan PTSP berkas tersebut. Lalu pihak Dinas PM dan PTSP memproses permohonan izin tersebut. Kemudian apabila telah selesai petugas Dinas PM dan PTSP hari itu juga mengantarkan izin tersebut kepada masyarakat pengguna pelayanan itu. Hanya izin non tinjau lokasi saja yang dapat menggunakan program One Call Finish.
- Website dan sistem informasi perizinan online  
Tidak hanya program-program diatas, Dinas PM dan PTSP juga menyediakan permohonan izin secara online. Masyarakat dapat melakukan permohonan izin dengan mengakses website yang disediakan Dinas PM dan PTSP. Cukup dengan komputer atau laptop, masyarakat dengan mudah dapat mengajukan permohonan izin. Dengan mekanisme, masyarakat mendaftar melalui website Dinas PM dan PTSP. Setelah itu membawa berkas yang dibutuhkan dan lengkap ke Dinas PM dan PTSP. Kemudian Dinas PM dan PTSP memproses izin tersebut apabila izin telah diterbitkan, pihak Dinas PM dan PTSP akan menghubungi melalui pesan singkat kepada pengguna pelayanan.

Berdasarkan surat Keputusan Kepala Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyuwangi Nomor: 188/06.A/429.207/2012 tanggal 2 Januari 2012 tentang Tim

Pelaksana Pelayanan Perizinan Keliling (mobile service), telah diambil langkah-langkah pelayanan perizinan oleh tim Dinas PM dan PTSP ke seluruh wilayah kecamatan (kantor kecamatan) baik berdasarkan jadwal layanan yang telah ditetapkan maupun secara acak (random) pada tempat-tempat yang dianggap ramai dan banyak diakses oleh masyarakat. Kegiatan tersebut secara efektif dilaksanakan mulai Januari 2012. Terkecuali program terbaru Dinas PM dan PTSP yaitu, One Call Finish (OCF) yang secara efektif dilaksanakan mulai Januari 2017.

Layanan OCF sudah memproses sebanyak 75 izin, diantaranya izin SIUP usaha daging ikan, toko obat pertanian, dan toko sembako. Sementara ini pemohon yang menggunakan OCF mayoritas masih dari sekitar kota saja. Seperti kecamatan Banyuwangi, Kabat, Glagah, Giri, dan Kalipuro. Masih belum banyaknya masyarakat yang mengetahui program terbaru Dinas PM dan PTSP. Seperti yang dipaparkan ibu Umi (45 tahun) seorang pegawai Dinas PM dan PTSP bagian Kasi Penetapan, berikut kutipan dari wawancara peneliti kepada narasumber:

“Sebenarnya mereka sudah mengetahuinya, tetapi secara detailnya itu belum. Mereka bisa tahu setelah mereka kesini, setelah itu kita jelaskan secara prosedural dan persyaratannya seperti apa. Sebenarnya kalau mereka ingin melihat itu ada di website kita. Pendaftaran pun juga seperti itu, pendaftaran itu tidak harus datang ke sini, cukup di depan komputernya sudah bisa melakukan pendaftaran perizinan yang kita mau. Bahkan sekarang kita ada program terbaru yang namanya One Call Finish, maksud dari One Call Finish itu begitu customer menelfon, kita terima, kita tanya mau mengurus izin apa, setelah itu mereka persyaratan lengkap lalu kita jemput kesana, kita datangi orangnya, kita cek kelengkapan berkasnya serta pengisian formulir. Lalu berkas kita bawa ke kantor dan kita proses disini. Setelah itu, jika selesai kita langsung antar surat izin tersebut ke customer. Sementara ini baru beberapa orang yang menggunakan program terbaru kami. Karena masih banyak yang belum tahu tentang program terbaru kami ini. Sehingga belum banyak yang menggunakan program tersebut. Karena sosialisasi kita masih belum ke semua kalangan masyarakat di Kabupaten Banyuwangi ini. Pemohon yang menggunakan OCF ini warga sekitar kota saja. Seperti kecamatan Banyuwangi, Kabat, Glagah, Giri, dan Kalipuro. Rencana kita akan sosialisasikan ini melalui radio, baru kemarin kita mensosialisasikan program ini melalui media cetak agar lebih banyak lagi masyarakat yang mengetahui dan menggunakan program ini.”

Petikan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa, Dinas PM dan PTSP telah mempublikasikan prosedur perizinan yang ada untuk menciptakan transparansi di bidang perizinan. Selain itu, Dinas PM dan PTSP juga melakukan banyak inovasi program untuk mempermudah dan efisiensi urusan perizinan. Sehingga masyarakat tidak perlu datang ke kantor Dinas PM dan PTSP, cukup menelfon petugas kemudian petugas akan mengambil berkas tersebut setelah itu di proses. Setelah izin terbit, petugas kembali mengantarkan ke masyarakat.

#### **4.2.1 Transparansi dalam Pelaksanaan Pelayanan Perizinan di Dinas PM dan PTSP**

Dalam pelaksanaan pelayanan perizinan di Banyuwangi, Dinas PM dan PTSP berupaya memberikan pelayanan yang transparan untuk mewujudkan good governance di di Banyuwangi. Upaya Dinas PM dan PTSP memberikan pelayanan yang transparan dengan mempublikasikan Standart Operasional Prosedur (SOP), yang berisi prosedur persyaratan perizinan dan biaya retribusi sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku di website resmi Dinas PM dan PTSP dan di setiap kecamatan yang ada di Banyuwangi. Agar semua masyarakat Banyuwangi dapat dengan mudah mengetahui prosedur serta biaya retribusi yang akan mereka keluarkan nantinya. Sehingga tidak ada lagi kecurangan dalam proses perizinan di Dinas PM dan PTSP Banyuwangi. Kegiatan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang telah terintegrasi dengan pelayanan perbangkan yaitu Bank Jawa Timur Cabang Banyuwangi yang melayani transaksi pembayaran retribusi. Berikut adalah jenis perizinan dan biaya retribusi sesuai dengan Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 1 tahun 2016.

**Tabel 4.2.1**

**Jenis dan Biaya / Tarif Perizinan**

No	Jenis Izin	Biaya / Tarif
1.	Izin Prinsip	Tidak Dipungut Biaya
2.	Izin Lokasi	Tidak Dipungut Biaya
3.	Izin Penggunaan Pemanfaatan Tanah (IPPT)	Tidak Dipungut Biaya
4.	Izin Gangguan (HO)	Dipungut biaya retribusi sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku
5.	Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	Dipungut biaya retribusi sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku
6.	Tanda Daftar Perusahaan	Tidak Dipungut Biaya
7.	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)	Tidak Dipungut Biaya
8.	Izin Usaha Industri (IUI)	Tidak Dipungut Biaya
9.	Tanda Daftar Industri (TDI)	Tidak Dipungut Biaya
10.	Izin Usaha Pusat Perbelanjaan (IUPP)/ Pasar Tradisional (IUP2T)/ Toko Modern (IUTM)	Tidak Dipungut Biaya
11.	Izin Usaha Angkutan	Tidak Dipungut Biaya
12.	Izin Trayek/ Izin Operasional	Dipungut biaya retribusi sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku
13.	Izin Mendirikan dan Izin Operasional Rumah Sakit (Kelas C/D)	Tidak Dipungut Biaya
14.	Izin Puskesmas	Tidak Dipungut Biaya
15.	Izin Mendirikan dan Izin Operasional Klinik	Tidak Dipungut Biaya
16.	Izin Apotik	Tidak Dipungut Biaya

17.	Izin Praktik Bidan	Tidak Dipungut Biaya
18.	Izin Optik	Tidak Dipungut Biaya
19.	Izin Usaha Obat Hewan	Tidak Dipungut Biaya
20.	Izin Usaha Peternakan	Tidak Dipungut Biaya
21.	Izin Usaha Jasa Kontruksi (IUJK)	Tidak Dipungut Biaya
22.	Izin Usaha Pengeboran Air Bawah Tanah	Tidak Dipungut Biaya
23.	Izin Penyelenggaraan Reklame	Tidak Dipungut Biaya

Sumber : Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 1 tahun 2016

Dapat dilihat dari tabel diatas, hanya ada 3 izin yang harus mengeluarkan biaya retribusi sesuai dengan peraturan perundangan yang ada, yaitu Izin Gangguan (HO), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dan Izin Trayek/Izin Operasional. Maka selain ketiga izin diatas, tidak dipungut biaya untuk izin lainnya. Dengan begitu, peneliti melakukan wawancara kepada beberapa pengguna layanan (masyarakat) di Dinas PM dan PTSP untuk mendapatkan informasi terkait transparansi biaya perizinan. Berikut petikan wawancara peneliti dengan penggunaan pelayanan sebagai narasumber yang bernama bapak Agus (51 tahun) seorang wiraswata:

”Iya, saya mengetahuinya dari website dan dijelaskan pula oleh pegawai front office, besar biaya retribusi yang harus saya bayar. Tapi setiap IMB yang saya ajukan itu biaya retribusi nya berbeda-beda tergantung dari besar kecilnya luas bangunan yang kita didirikan. Mulai dari 200 ribu sampai 1juta kadang malah lebih dari itu itu bisa 2 juta. Saya kemarin sempat mengajukan IMB dengan luas tanah yang besar itu dikenakan biaya retribusi hampir 2 juta. Dan selama ini, alhamdulillah tidak ada biaya tambahan sedikitpun. Hanya membayar biaya retribusi saja, untuk biaya tambahan itu tidak ada. Apalagi biaya untuk mempercepat prosesnya itu tidak ada karena harus sesuai dengan urutan berkas yang terlebih dahulu masuk itu yang di proses. Jadi tidak ada pungli atau tambahan biaya apapun selama saya mengajukan izin disini” (28/2/2017)

Selain mempublikasikan prosedur dan biaya retribusi izin, Dinas PM dan PTSP juga membuat fasilitas pengaduan dan angket kepuasan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan yang diselenggarakan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Banyuwangi, telah menyediakan kotak “Mr.Smile” yaitu sebuah metode random untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan. Pelanggan diberi kebebasan untuk memilih sebuah koin ”Puas” atau “Tidak Puas” terhadap pelayanan perizinan yang telah mereka terima. Dengan demikian unsur pimpinan Dinas PM dan PTSP setiap saat atau setiap periode tertentu dapat mengevaluasi terhadap kinerja aparatur pelaksana, sehingga dapat menjaga integritas dan kinerja pelayanan yang baik. Disamping itu, sebagaimana SK Menpan Nomor: KEP.25/M.PAN/2/2005, Dinas PM dan PTSP Kabupaten Banyuwangi telah menggunakan indeks kepuasan pelanggan, dengan memanfaatkan pelanggan yang mengajukan perizinan sebagai responden.

Selain angket kepuasan pelanggan, adapula fasilitas pengaduan. Berikut ini fasilitas pengaduan untuk pengguna pelayanan perizinan di Dinas PM dan PTSP Banyuwangi sebagai berikut :

1. Hot line pelayanan perizinan Dinas PM dan PTSP pada pesawat Telephone / Faksimile: 0333-412343
2. Hot line mobile pelayanan perizinan Dinas PM dan PTSP `Nomor: 0822 3011 7700 dan 0877 5955 7030
3. Website Pemerintah Kabupaten Banyuwangi [www.banyuwangikab.go.id](http://www.banyuwangikab.go.id)
4. Website BPPT Kabupaten Banyuwangi [bppt.banyuwangikab.go.id](http://bppt.banyuwangikab.go.id)
5. Website pengaduan pada url [pengaduan.banyuwangikab.go.id](http://pengaduan.banyuwangikab.go.id)
6. Gateway SMS center pengaduan Nomor 0821 3154 5555

Diharapkan dengan adanya fasilitas pengaduan Untuk menjaga integritas, transparansi, dan pelayanan prima, masyarakat dapat memberikan informasi, keluhan maupun dapat melakukan pengaduan terhadap pelayanan publik dan pengaduan terhadap pungutan liar yang dilakukan aparaturnya pelaksana perizinan.

#### 4.2.2 Waktu Penyelesaian Perizinan

Jenis layanan perizinan yang didelegasikan pada Kabupaten Dinas PM dan PTSP Banyuwangi, sebagaimana tertuang dalam Peraturan Bupati Banyuwangi No.1 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Perizinan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Banyuwangi. Adapun jenis-jenis pelayanan perizinan dan waktu penyelesaiannya sebagai berikut:

**Tabel 4.2.2**  
**Jenis dan Waktu Penyelesaian**

No	Jenis Izin	Waktu Penyelesaian
1.	Izin Prinsip	7 Hari kerja, apabila persyaratan lengkap dan benar
2.	Izin Lokasi	7 Hari kerja, apabila persyaratan lengkap dan benar
3.	Izin Penggunaan Pemanfaatan Tanah (IPPT)	7 Hari kerja, apabila persyaratan lengkap dan benar
4.	Izin Gangguan (HO)	7 Hari kerja, apabila persyaratan lengkap dan benar
5.	Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	7 Hari kerja, apabila persyaratan lengkap dan benar
6.	Tanda Daftar Perusahaan (TDP)	3 Hari kerja, apabila persyaratan lengkap dan benar
7.	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)	7 Hari kerja, apabila persyaratan lengkap dan benar
8.	Izin Usaha Industri (IUI)	3 Hari kerja, apabila persyaratan lengkap dan benar
9.	Tanda Daftar Industri (TDI)	3 Hari kerja, apabila persyaratan lengkap dan benar

IMPLEMENTASI PERBUP NO.63 TAHUN 2011 DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BANYUWANGI

10.	Izin Usaha Pusat Perbelanjaan (IUPP)/ Pasar Tradisional (IUP2T)/ Toko Modern (IUTM)	7 Hari kerja, apabila persyaratan lengkap dan benar
11.	Izin Usaha Angkutan	3 Hari kerja, apabila persyaratan lengkap dan benar
12.	Izin Trayek/ Izin Operasional	3 Hari kerja, apabila persyaratan lengkap dan benar
13.	Izin Mendirikan dan Izin Operasional Rumah Sakit (Kelas C/D)	7 Hari kerja, apabila persyaratan lengkap dan benar
14.	Izin Puskesmas	7 Hari kerja, apabila persyaratan lengkap dan benar
15.	Izin Mendirikan dan Izin Operasional Klinik	7 Hari kerja, apabila persyaratan lengkap dan benar
16.	Izin Apotik	7 Hari kerja, apabila persyaratan lengkap dan benar
17.	Izin Praktik Bidan	7 Hari kerja, apabila persyaratan lengkap dan benar
18.	Izin Optik	7 Hari kerja, apabila persyaratan lengkap dan benar
19.	Izin Usaha Obat Hewan	3 Hari kerja, apabila persyaratan lengkap dan benar
20.	Izin Usaha Peternakan	3 Hari kerja, apabila persyaratan lengkap dan benar
21.	Izin Usaha Jasa Kontruksi (IUJK)	5 Hari kerja, apabila persyaratan lengkap dan benar
22.	Izin Usaha Pengeboran Air Bawah Tanah	7 Hari kerja, apabila persyaratan lengkap dan benar
23.	Izin Penyelenggaraan Reklame	3 Hari kerja, apabila persyaratan lengkap dan benar

Sumber : Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 1 tahun 2016

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa, Dinas PM dan PTSP Kabupaten Banyuwangi telah mempersingkat waktu terbitnya izin. Izin-izin yang semula penerbitan izinnya memakan waktu yang cukup lama sekarang masyarakat tidak perlu menunggu lamalagi. Seperti contoh izin mendirikan bangunan (IMB) dan surat izin usaha perdagangan. IMB yang semula proses dan penerbitan izin selesai dalam waktu 30 hari kerja, kini dipersingkat menjadi 7 hari kerja dan SIUP yang semula proses dan penerbitan izin selesai dalam waktu 15 hari kerja, dipersingkat menjadi 7 hari kerja. Bahkan SIUP bisa selesai dalam waktu sehari dengan program One Day Service apabila persyaratan yang dibutuhkan lengkap. Dinas PM dan PTSP Kabupaten Banyuwangi terus berupaya untuk mempersingkat proses perizinan, agar masyarakat tidak menunggu terlalu lama untuk mendapatkan izin.

#### 4.3 Potensi dan Daya Tarik terhadap Investasi di Kabupaten Banyuwangi

Dalam beberapa tahun belakangan ini, Banyuwangi mengalami peningkatan investasi di berbagai sektor baik dari sektor industri maupun sektor pariwisata. Dari tahun ke tahun

investasi Kabupaten Banyuwangi mengalami peningkatan setiap tahunnya yang cukup signifikan. Peningkatan tersebut terjadi karena adanya potensi yang dimiliki Banyuwangi yang menarik investor untuk berinvestasi. Walaupun demikian ada pula beberapa faktor yang menghambat calon investor menanamkan modalnya ke Kabupaten Banyuwangi.

Persyaratan Permohonan Penanaman Modal Dalam Negeri (PMDN), yaitu sebagai berikut ini :

1. Rekaman Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang masih berlaku untuk pemohon adalah perseorangan Indonesia
2. Rekaman Akta Pendirian Perusahaan dan perubahannya serta pengesahan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia untuk pemohon adalah badan usaha Indonesia
3. Rekaman Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) baik untuk pemohon adalah perseorangan Indonesia maupun badan usaha Indonesia
4. Permohonan ditandatangani diatas materai cukup oleh seluruh (bila perusahaan belum berbadan hukum) atau oleh direksi perusahaan (bila perusahaan sudah berbadan hukum)

Tata Cara Permohonan Izin Prinsip Penanaman Modal Dalam Negeri (PMDN) berdasarkan PERKA BPKPM No. 12 tahun 2009, yaitu sebagai berikut ini :

1. Izin prinsip wajib dimiliki oleh perusahaan Penanaman Modal Dalam Negeri (PMDN) yang bidang usahanya dapat memperoleh fasilitas lokal dan dalam pelaksanaan penanaman modalnya memerlukan fasilitas fiskal
2. Permohonan izin prinsip Penanaman Modal Dalam Negeri (PMDN) dapat diajukan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Badan Koordinasi Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Perangkat Daerah Propinsi bidang Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Perangkat Daerah Kabupaten / Kota bidang Penanaman Modal sesuai dengan kewenangannya
3. Permohonan izin prinsip Penanaman Modal Dalam Negeri (PMDN) dilengkapi persyaratan sesuai dengan peraturan yang berlaku

Persyaratan Permohonan Izin Prinsip Penanaman Modal Asing (PMA), yaitu sebagai berikut ini :

1. Bukti dari pemohon :
  - a. Rekaman Pendaftaran bagi badan usaha yang telah melakukan pendataran
  - b. Rekaman Akta Pendirian Perusahaan dan perubahannya
  - c. Rekaman Pengesahan Anggaran Dasar Perusahaan dari Menteri Hukum dan HAM
  - d. Rekaman Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)
2. Keterangan rencana kegiatan, berupa:
  - a. Keterangan rencana kegiatan, berupa uraian proses produksi yang mencantumkan jenis bahan baku dan dilengkapi dengan diagram alir/flow chart.
  - b. Uraian kegiatan sektor jasa
3. Rekomendasi dari instansi pemerintah terkait, bila dipersyaratkan
4. Permohonan ditandatangani di atas materai cukup oleh direksi perusahaan

5. Nama-nama perusahaan diatas hanya sebagian perusahaan yang menanamkan modal di Banyuwangi baik PMA maupun PMDN. Masih ada beberapa nama perusahaan lainnya yang berinvestasi di Banyuwangi.

#### 4.4 Pengaruh PTSP terhadap Peningkatan Investasi di Kabupaten Banyuwangi

Pelayanan Terpadu Satu Pintu berpengaruh terhadap investasi di Kabupaten Banyuwangi. Melalui Pelayanan Terpadu Ssatu Pintu ini, investor akan lebih dipermudah saat mengurus perizinan usaha. Sebab PTSP mengintegrasikan titik penerimaan permohonan 23 perizinan dan non perizinan pada satu tempat. Dengan begitu, selain dapat memperoleh informasi mengenai prosedur, waktu, dan biaya para investor juga dapat mengajukan permohonan untuk memperoleh perizinan dan non perizinan hanya dalam satu langkah. Dengan kemudahan mengurus izin yang didapat investor di Banyuwangi, makalah tersebut secara otomatis akan meningkatkan investasi di Banyuwangi dari tahun ketahun. Hal tersebut dapat dilihat dalam tabel berikut ini.

**Tabel 4.3**

**Perkembangan Data Investasi Berdasarkan Perizinan Usaha Tahun 2012-2016**

NO	URAIAN	2012		2013		2014		2015		2016	
		Jumlah Izin	Nilai Rp.								
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	PMA	1	62.338.271.955	-	-	-	-	11	6.983.200.000	19	27.893.440.000
2	PMA Perluasan	2	20.710.000.000	-	-	-	-	-	-	-	-
3	PMDN	1	645.248.742.481	5	2.450.018.000.000	5	2.345.246.900.000	7	2.995.962.000.000	12	2.288.726.900.000
4	PMDN Perluasan	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5	Investasi Daerah	1.336	462.321.000.000	1.981	937.366.458.000	1.588	1.099.670.661.578	1.846	1.107.144.718.329	1.976	791.328.474.000
<b>JUMLAH</b>		<b>1.340</b>	<b>1.190.618.014.436</b>	<b>1.986</b>	<b>3.387.384.458.000</b>	<b>1.593</b>	<b>3.444.917.561.578</b>	<b>1.864</b>	<b>4.110.089.918.329</b>	<b>2.007</b>	<b>3.107.948.814.000</b>

Sumber : Data Rekap Investasi Tahun 2012-2016 Dinas Penanaman Modal Kabupaten Banyuwangi

Keterangan :

PMA Perluasan : Penanam Modal Asing yang mengembangkan usaha.

PMDN Perluasan : Penanam Modal Dalam Negeri yang mengembangkan usaha

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Perkembangan realisasi investasi yang masuk di Banyuwangi selama lima tahun dari tahun 2012 hingga tahun 2016, menunjukkan adanya peningkatan meskipun tidak signifikan dan untuk tahun 2016 sedikit mengalami penurunan dibandingkan dengan tahun 2015, hal ini karena pengaruh kondisi perekonomian global yang tidak menentu yang juga berpengaruh terhadap perkembangan investasi secara nasional.
2. Ditahun 2012 hanya ada 1 investor untuk masing-masing PMA dan PMDN. Berbeda dengan PMA Perluasan yang bertambah menjadi 2 dan tidak ada PMDN yang

melakukan izin perluasan di tahun 2012. Besar nilai investasidi tahun 2012 berasal dari PMDN.

3. Pada tahun 2013 tidak ada investasi yang berasal dari PMA, PMA Perluasan, dan PMDN Perluasan di Banyuwangi. Tetapi ada peningkatan investasi yang berasal dari PMDN sebanyak 5. Jumlah investasi dan jumlah izin yang dikeluarkan meningkat dibandingkan tahun 2012. Dan investasi daerah juga mengalami peningkatan dibanding tahun 2012. Besar nilai investasi di tahun 2013 berasal dari PMDN.
4. Pada tahun 2014 sama halnya seperti tahun 2013 yaitu tidak ada investasi yang berasal dari PMA, PMA Perluasan, PMDN Perluasan. Jumlah PMDN pada tahun 2014 sama seperti tahun 2013 sebanyak 5 izin. Sedangkan jumlah investasi dan jumlah izin yang dikeluarkan mengalami penurunan dibandingkan tahun 2014. Hanya investasi daerah saja yang mengalami peningkatan dibanding tahun 2013. Besar nilai investasi di tahun 2014 berasal dari PMDN.
5. Berbeda dengan tahun 2014 dan 2013 tidak ada investasi yang berasal dari PMA. Di tahun 2015 ini investasi yang berasal dari PMA mengalami peningkatan yang cukup signifikan dibanding tahun-tahun sebelumnya. Ada 11 izinberinvestasi yang berasal dari PMA hanya saja nilai investasi PMA tahun 2015 tidak sebesar tahun 2012. Peningkatan juga terjadi padainvestasi yang berasal dari PMDN sebanyak 7. Hanya saja ditahun 2015 tidak ada PMDN dan PMA yang melakukan perluasan. Jumlah investasi dan jumlah izin yang dikeluarkan mengalami peningkatan dibandingkan tahun 2014 lalu dan tahun-tahun sebelumnya. Nilai investasi daerah di tahun 2015 mengalami peningkatan. Besar nilai investasi di tahun 2015 berasal dari PMDN. Total dari seluruh jumlah investasi di tahun 2015 ini mengalami peningkatan dibanding tahun-tahun sebelumnya dan tahun 2016.
6. Pada tahun 2016 investasi di Banyuwangi mengalami penurunan. Tetapi tidak dengan jumlah izin yang dikeluarkan BPPT mengalami peningkatan di tahun 2016. Walaupun izin usaha yang dikeluarkan memiliki nilai investasi yang kecil dari PMDN. Berbeda dengan tahun 2015 izin yang dikeluarkan lebih sedikit dibanding tahun 2016. Tetapi izin yang dikeluarkan memiliki nilai investasi yang cukup besar. Sehingga nilai investasi di tahun 2015 meningkat dibandingkan tahun 2016 dan tahun sebelumnya.
7. Dari tabel diatas, sektor yang paling besar berinvestasi di Banyuwangi adalah sektor barang dan jasa. Sektor barang dan jasa banyak berasal dari Penanaman Modal Dalam Negeri (PMDN).

Sebagaimana sesuai dengan pernyataan pegawai Dinas PM dan PTSP tentang turun naiknya investasi di Banyuwangi dalam beberapa tahun belakangan ini. Hal tersebut pengaruh dari kondisi perekonomian global yang tidak menentu, sehingga mempengaruhi perkembangan investasi secara nasional.

## V. PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan temuan data, maka penulis menyimpulkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu berupaya dalam mendekatkan diri kepada masyarakat melalui inovasi program pelayanan perizinan. Beberapa inovasi yang dilakukan adalah mobil keliling, One Day Service, One Call Finish, website dan perizinan online. Inovasi tersebut dibuat agar mempermudah masyarakat dalam urusan perizinan. Dinas PM dan PTSP juga mempublikasikan prosedur perizinan yang menjadi kewenangannya di website. Selain itu, Dinas PM dan PTSP mulai melimpahkan kewenangan perizinan ketingkat kecamatan, dengan ketentuan nilai perizinan untuk IMB dan SIUP dalam skala kecil.
2. Sesuai dengan Perda Banyuwangi No.14 tahun 2011, perizinan yang dikenakan biaya retribusi hanya ada 3 izin yaitu Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Izin Trayek, Izin Gangguan (HO). Selain ketiga izin tersebut, izin lainnya tidak dipungut biaya. Untuk mewujudkan pelayanan prima dan transparan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mempublikasikan semua rincian biaya retribusi melalui website atau mengunduh lampiran Perda Banyuwangi No.14 tahun 2011 di internet. Demi meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, Dinas PM dan PTSP menyediakan fasilitas pengaduan.
3. Dinas PM dan PTSP terus berupaya mempersingkat waktu penyelesaian yang semula lama, kini dipersingkat seminimal mungkin sesuai dengan Perbup no 1 tahun 2016. Hal tersebut dilakukan agar masyarakat tidak menunggu lama untuk mendapatkan izin. Tetapi ada keterlambatan waktu penyelesaian izin pada IMB. Pada Perbupno 1 tahun 2016 tertera waktu penyelesaian untuk IMB selesai dalam 7 hari kerja, tetapi selesai hingga 1 bulan lamanya. Hal tersebut terjadi karena proses tinjau lokasi yang membutuhkan waktu lama. Pada saat ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu benar-benar transparan tetapi waktu penyelesaian masih membutuhkan waktu yang lama, tidak sesuai dengan SOP yang digunakan.
4. Dengan kemudahan perizinan di Banyuwangi, dapat mendatangkan para investor baik investor dalam negeri maupun luar negeri senang berinvestasi di Kabupaten Banyuwangi. Banyak faktor yang mempengaruhi investasi di Kabupaten Banyuwangi, baik dalam sektor industri maupun pariwisata. Selain faktor-faktor tersebut, ada peran bupati Banyuwangi yang mempengaruhi investor berinvestasi. Melalui festival yang diselenggarakan di Banyuwangi, bupati menyelipkan promosi dengan mengundang para investor lama mengembangkan usaha yang sudah ada ataupun para investor baru untuk berinvestasi di Kabupaten Banyuwangi. Ada beberapa perusahaan asing yang berinvestasi dan ada pula beberapa perusahaan besar maupun perusahaan kecil dalam negeri yang berinvestasi di Kabupaten Banyuwangi.
5. Perkembangan investasi di Banyuwangi mengalami kenaikan yang cukup signifikan beberapa tahun belakangan ini. Naik turun nilai investasi terjadi pada tahun 2012

hingga tahun 2016. Nilai investasi paling melesat terjadi pada tahun 2015. Dan kembali mengalami penurunan nilai investasi di tahun 2016. Selain itu pengelolaan keuangan dan kinerja pemerintahan sangat berpengaruh terhadap perkembangan iklim investasi di Kabupaten Banyuwangi, sebab pengelolaan keuangan dan kinerja pemerintahan yang sangat baik berdampak pada tingkat kepercayaan masyarakat secara luas dan kepercayaan para investor dalam rangka menanamkan modalnya di Kabupaten Banyuwangi.

6. Para investor lebih berminat menanamkan modalnya di Kabupaten Banyuwangi karena pemerintahannya mendapat dukungannya dari semua lapisan masyarakatnya. Kinerja Pemerintahan Kabupaten Banyuwangi yang baik selama ini lebih menjamin terhadap pertumbuhan iklim investasi di Kabupaten Banyuwangi. Dapat disimpulkan bahwa perkembangan iklim investasi di Kabupaten Banyuwangi membutuhkan sinergitas pemerintahan yang berkuasa yang mampu mengelola keuangannya dan bekerja lebih baik.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini, ada beberapa saran yang perlu dipertimbangkan, yaitu :

1. Seharusnya tim tinjau lokasi itu berasal dari pegawai Dinas PM dan PTSP, untuk melakukan tinjau lokasi. Apabila anggota tim tinjau lokasi tersebut terdiri dari Dinas PM dan PTSP saja akan mempermudah untuk menentukan rekomendasi terkait kelayakan lokasi dan mempersingkat waktu penyelesaian izin tersebut.
2. Prosedur perizinan dipublikasikan tidak hanya di website saja, tetapi harus dipublikasikan di beberapa tempat yang memungkinkan untuk masyarakat mengetahui, seperti di depan kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, di tiap kecamatan seluruh Banyuwangi
3. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu diharapkan sering mensosialisasikan program-program perizinan yang ada, sehingga masyarakat dapat menggunakan program tersebut dan mendapatkan manfaat yang dikehendaki oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yaitu mempermudah masyarakat dalam mendapatkan izin.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, Leo. 2006. *Politik & Kebijakan Publik*. Bandung: AIPI Bandung.
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Edward III, George C. 1978. *Understanding Public Policy*. New Jersey: Prantice Hall.
- Ghony, M. Djunaidi dan Almanshur, Fauzan. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003
- Moenir, H.A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Pemerintah Kabupaten Banyuwangi. 2013. *Profil Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Banyuwangi*. Banyuwangi
- Peraturan Daerah Banyuwangi Nomor 14 tahun 2011
- Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 1 tahun 2016
- Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 63 tahun 2011
- Prof. DR. Moleong, Lexy J., M.A. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Bandung.
- Sedermayanti. 2004. *Good Governance (Kepemerintahan yang Baik) Bagian Kedua: Membangun Sistem Manajemen Kinerja guna Meningkatkan Produktivitas Menuju Good Governance (Kepemerintahan yang Baik)*. Bandung: Mandar Maju.
- Tachjan. 2006. *Diktat Kuliah Kebijakan Publik*. Bandung
- Tachjan. 2006. *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: Lemlit Unpad
- Tangkilisan, Nogi. S Hessel. 2003. *Implementasi Kebijakan Publik*. Jakarta: Lukman Offset.
- Tangkilisan, Hessel Nogi. S. 2003. *Kebijakan Publik Yang Membumi*. Jakarta: Lukman Offset.
- Winarno, Budi. 2005. *Teori & Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Media Pressindo.

### Referensi Non Buku (Online)

- [<http://aksuplirahim2013.blogspot.co.id/2013/05/implementasi-kebijakan-publik-edward-iii.html>]  
Diakses pada Sabtu 24 Desember 2016, 17.00 WIB
- [<http://any.web.id/arti-implementasi-menurut-kbbi-dan-para-ahli.info>]  
Diakses pada Minggu 25 Desember 2016, 18.21 WIB
- [[https://id.wikipedia.org/wiki/Undang-Undang\\_Pelayanan\\_Publik](https://id.wikipedia.org/wiki/Undang-Undang_Pelayanan_Publik)]  
Diakses pada Senin 12 Desember 2016, 14.15 WIB
- [<https://kertyawitaradya.wordpress.com/2010/01/26/tinjauan-teoritis-implementasi-kebijakan-model-c-g-edward-iii/>]  
Diakses pada Sabtu 24 Desember 2016, 15.20 WIB
- [<https://sites.google.com/site/kp2tkabbangkaselatan/informasi/perbedaan> ]  
Diakses pada Selasa 17 Januari 2017, 18.22 WIB
- [<http://wi-indonesia.blogspot.co.id/2011/05/kebijakan-pelayanan-terpadu-satu-pintu.html>]  
Diakses pada Selasa 17 Januari 2017, 18.30 WIB
- [<http://www.kinerja.or.id/pdf/430f4525-49ad-4be1-9342-2f86669f887b.pdf>]  
Diakses pada Selasa 17 Januari 2017, 19.05 WIB