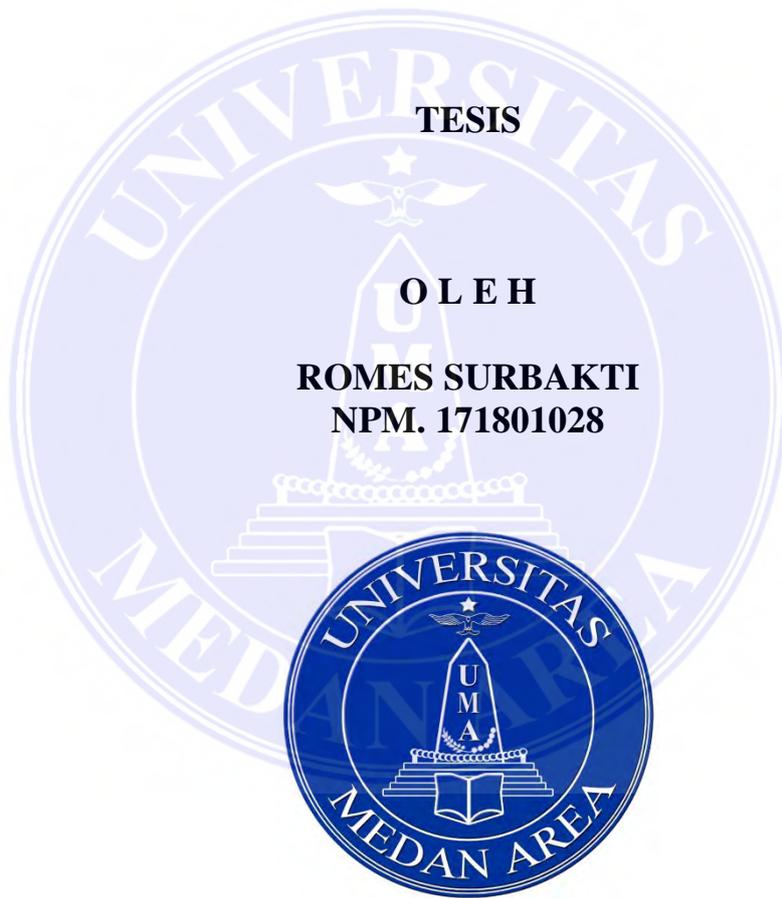


**IMPLEMENTASI PERATURAN BUPATI KARO NOMOR 01
TAHUN 2017 TENTANG PELIMPAHAN KEWENANGAN
BUPATI KARO ATAS PELAYANAN PERIZINAN DAN
NON PERIZINAN KEPADA DINAS PENANAMAN
MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN
TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN KARO**

TESIS

OLEH

**ROMES SURBAKTI
NPM. 171801028**



**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
M E D A N
2 0 1 9**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA
PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

HALAMAN PERSETUJUAN

**Judul : Implementasi Peraturan Bupati Karo Nomor 01 Tahun 2017
Tentang Pelimpahan Kewenangan Bupati Karo Atas
Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan Kepada Dinas
Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu
Pintu Kabupaten Karo**

Nama : Romes Surbakti

NPM : 171801028

Menyetujui :

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Humaizi, MA

Dr. Abdul Kadir, M.Si

**Ketua Program Studi
Magister Ilmu Administrasi Publik**

Direktur

Dr. Warjio, MA

Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS

**IMPLEMENTASI PERATURAN BUPATI KARO NOMOR 01 TAHUN 2017
TENTANG PELIMPAHAN KEWENANGAN BUPATI KARO ATAS
PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN KEPADA DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU
PINTU KABUPATEN KARO**

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik dalam Program Studi Ilmu Magister Administrasi Publik pada Program Pascasarjana Universitas Medan Area

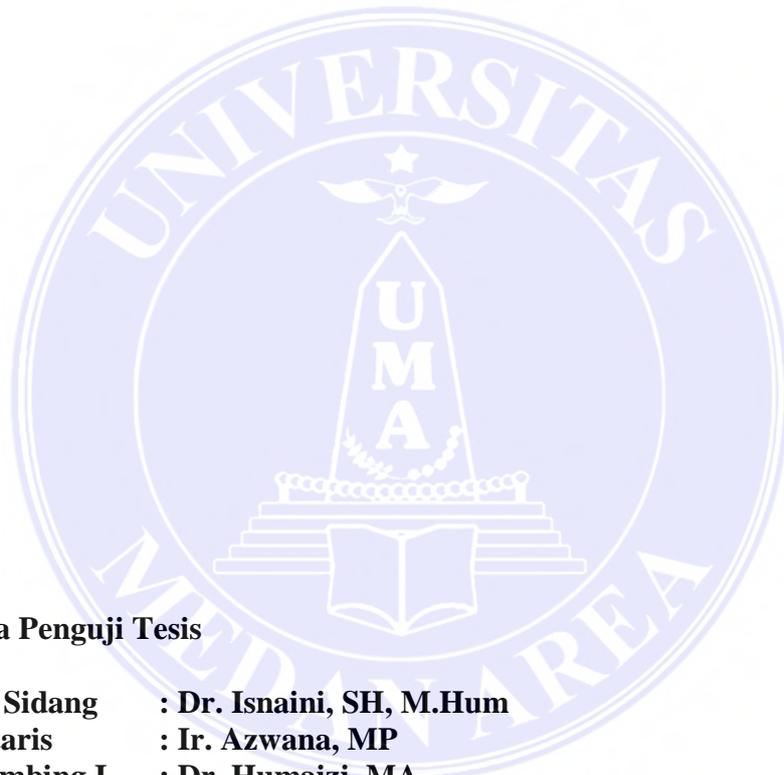
OLEH :

**ROMES SURBAKTI
NPM. 171801028**

**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2019**

Telah diuji pada tanggal 10 Agustus 2019

N a m a : Romes Surbakti
N P M : 171801028



Panitia Penguji Tesis

Ketua Sidang : Dr. Isnaini, SH, M.Hum
Sekretaris : Ir. Azwana, MP
Pembimbing I : Dr. Humaizi, MA
Pembimbing II : Dr. Abdul Kadir, M.Si
Penguji Tamu : Dr. Warjio, MA

ABSTRAK

IMPLEMENTASI PERATURAN BUPATI KARO NOMOR 01 TAHUN 2017 TENTANG PELIMPAHAN KEWENANGAN BUPATI KARO ATAS PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN KEPADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN KARO

ROMES SURBAKTI

Pembahasan tesis ini untuk mengetahui tentang implementasi Peraturan Bupati Karo Nomor 01 Tahun 2017 tentang Pelimpahan Kewenangan Bupati Karo atas Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karo dan untuk menganalisis kendala dan upaya penanggulangan pelaksanaan implementasi Peraturan Bupati Karo Nomor 01 Tahun 2017 tentang Pelimpahan Kewenangan Bupati Karo atas Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan kepada Dinas PMPPTSP Kabupaten Karo.

Berdasarkan tujuan di atas maka dilakukan penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui pengamatan langsung (observasi), wawancara terstruktur dan dokumentasi. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini bersifat komparatif.

Hasil penelitian dan pembahasan menjelaskan Implementasi Peraturan Bupati Karo Nomor 01 Tahun 2017 tentang Pelimpahan Kewenangan Bupati Karo atas Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Dinas BMPPTSP Kabupaten Karo berdasarkan model kebijakan dari George C Edwards III menyangkut Strategi Penerapan Implementasi dalam upaya meningkatkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karo, diperoleh hasil bawa perlunya sosialisasi terkait masalah perizinan di BMPPTSP Kabupaten Karo kepada masyarakat dan stakeholder secara terus-menerus sehingga diharapkan masyarakat khususnya pelaku usaha mengetahui prosedur pengajuan pelayanan perizinan yang dilakukan, perlu adanya penambahan sumber daya manusia yang dapat memberikan layanan secara optimal baik dari sisi pelayanannya maupun dari sisi penguasaan keilmuan ke pada para pengguna layanan. Kendala dan upaya penanggulangan pelaksanaan implementasi Peraturan Bupati Karo Nomor 01 Tahun 2017 tentang Pelimpahan Kewenangan Bupati Karo atas Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karo meliputi: kurang optimalnya Implementasi Peraturan Bupati Karo Nomor 01 Tahun 2017 tentang Pelimpahan Kewenangan Bupati Karo atas Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karo dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan di BPMPPT Kabupaten Karo.

Kata Kunci: Implementasi, Peraturan Bupati, Pelayanan Perizinan, Satu Pintu

ABSTRACT

IMPLEMENTATION OF REGULATION NO. 01 OF 2017 REGULATION ON REGULATION OF AUTHORITY OF KARO REGENCY OF LICENSING AND NON-LICENSING SERVICES TO INVESTMENT AND LICENSING SERVICES INTEGRATED ONE DOOR OF KARO DISTRICT

ROMES SURBAKTI

The discussion of this thesis is to find out about the implementation of Karo Regent Regulation Number 01 of 2017 concerning Delegation of the Authority of Karo Regent to Licensing and Non-Licensing Services to the Karo District Investment and Integrated Licensing Service and to analyze the constraints and mitigation measures for implementing the Karo Regent's Regulation Number 01 of 2017 concerning Delegation of the Authority of the Karo Regent for Licensing and Non-Licensing Services to the Karo Regency PMPPTSP Office.

Based on the above objectives, qualitative research is conducted with data collection techniques through direct observation (observation), structured interviews and documentation. The research method used in this study is comparative.

The results of the study and discussion explained the Implementation of Karo Regent Regulation Number 01 of 2017 concerning the Delegation of the Authority of Karo Regent for the Licensing and Non-Licensing Services to the Karo Regency BMPPTSP based on the policy model of George C Edwards III concerning Implementation Implementation Strategy in an effort to improve services in the Investment Office and Karo District One Stop Integrated Licensing Service obtained results from the need to socialize related licensing issues in Karo Regency BMPPTSP to the community and stakeholders continuously so that it is expected that the community, especially business players, will know the procedures for submitting licensing services. provide optimal service both from the service side and from the scientific mastery to service users. Obstacles and efforts to overcome the implementation of the Karo Regent Regulation Number 01 of 2017 concerning Delegation of the Authority of Karo District to the Licensing and Non-Licensing Services of the Karo District Investment and Integrated Licensing Service of the Karo Regency include: the optimal implementation of Karo Regent Regulation Number 01 of 2017 concerning Delegation The authority of the Karo Regent for the Licensing and Non-Licensing Services of the Karo District Investment and Integrated Licensing Service in an effort to improve the quality of service at the BPPPT Karo Regency.

Keywords: Implementation, Regent Regulations, Licensing Services, One Door

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis persembahkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkah dan rahmatnya penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah dalam bentuk tesis ini.

Tesis ini berjudul “Implementasi Peraturan Bupati Karo Nomor 01 Tahun 2017 Tentang Pelimpahan Kewenangan Bupati Karo Atas Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan Kepada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karo”, yang disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Pasca Sarjana di Universitas Medan Area.

Dalam penyusunan tesis ini penulis telah banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak terutama terima-kasih yang terhormat Bapak Dr. Humaizi, MA, selaku Pembimbing I dan Bapak Dr. Abdul Kadir, M.Si selaku Pembimbing II yang sabar dan memberikan curahan ilmu yang tak bernilai harganya yang diberikan selama penulisan tesis dengan penuh ketelitian dan kesungguhan.

Selanjutnya penulis juga menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada :

1. Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc, selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Prof. Dr. Ir. Retno Astuti K, MS. Selaku Direktur Program Magister Universitas Medan Area.
3. Bapak Dr. Warjio, MA, selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Administrasi

Publik Universitas Medan Area.

4. Para staf pengajar Program Magister Ilmu Administrasi Publik Universitas Medan Area.
5. Para Pegawai Administrasi pada Program Magister Ilmu Administrasi Publik Universitas Medan Area.

Pada kesempatan ini juga perkenankanlah penulis menyampaikan rasa hormat dan penghargaan juga terima-kasih yang tidak terhingga kepada Ayahanda dan Ibunda atas doa dan dorongan selama penulis mengikuti pendidikan Program Pascasarjana.

Di samping itu pada kesempatan ini penulis juga mengucapkan terima-kasih buat semua pihak yang selalu memberikan dorongan semangat dan kasih sayang sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis ini.

Semoga tulisan ilmiah ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua.

Medan, Maret 2019

Penulis

Romes Surbakti

DAFTAR ISI

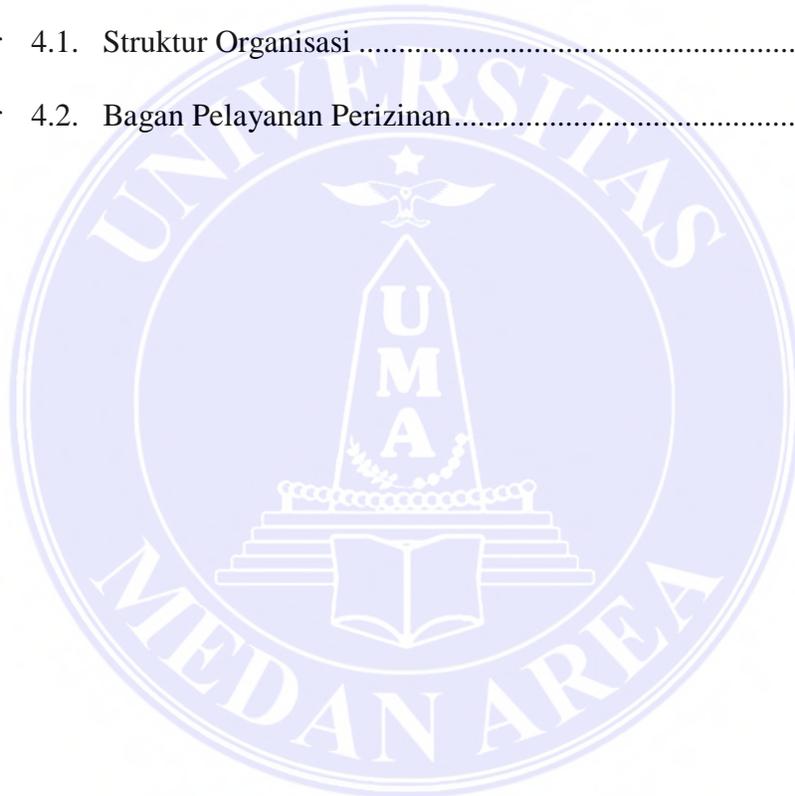
	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR TABEL	ix
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	9
1.3. Tujuan Penelitian.....	9
1.4. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1. Kerangka Teori.....	11
2.1.1. Teori Implementasi Kebijakan Publik Menurut Edward III	11
2.1.2. Otonomi Daerah.....	17
2.1.2.1. Konsep Otonomi Daerah	13
2.1.2.2. Efektifitas Pelimpahan Kewenangan.....	20
2.1.2.3. Konsep Pelimpahan Kewenangan	21
2.1.3. Pelayanan Publik.....	29
2.1.3.1. Pengertian Pelayanan Publik	29
2.1.3.2. Bentuk-Bentuk Pelayanan Publik.....	34

2.1.3.3. Standar Pelayanan Publik	36
2.2. Penelitian Terdahulu.....	41
2.3. Kerangka Pemikiran	43
BAB III. METODE PENELITIAN	45
3.1. Bentuk Penelitian	45
3.2. Lokasi Penelitian	46
3.3. Waktu Penelitian	46
3.4. Informan Penelitian	46
3.5. Teknik Pengumpulan Data	47
3.6. Definisi Konsep.....	48
3.7. Teknik Analisis Data	50
BAB IV. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	52
4.1.1. Gambaran Umum Kabupaten Karo.....	52
4.1.2. Sejarah.....	54
4.1.3. Tugas, Fungsi dan Kedudukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu	54
4.1.4. Susunan Organisasi dan Uraian Tugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu	55
4.1.5. Visi dan Misi.....	68
4.2. Hasil Penelitian.....	69
4.3. Pembahasan	81
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	100
5.1. Kesimpulan.....	100
5.2. Saran	103

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR GAMBAR

	halaman
Gambar 2.1. Faktor Penentu Keberhasilan Implementasi menurut Edward III.....	11
Gambar 2.2. Kerangka Penelitian.....	44
Gambar 4.1. Struktur Organisasi.....	67
Gambar 4.2. Bagan Pelayanan Perizinan.....	73



DAFTAR TABEL

Halaman

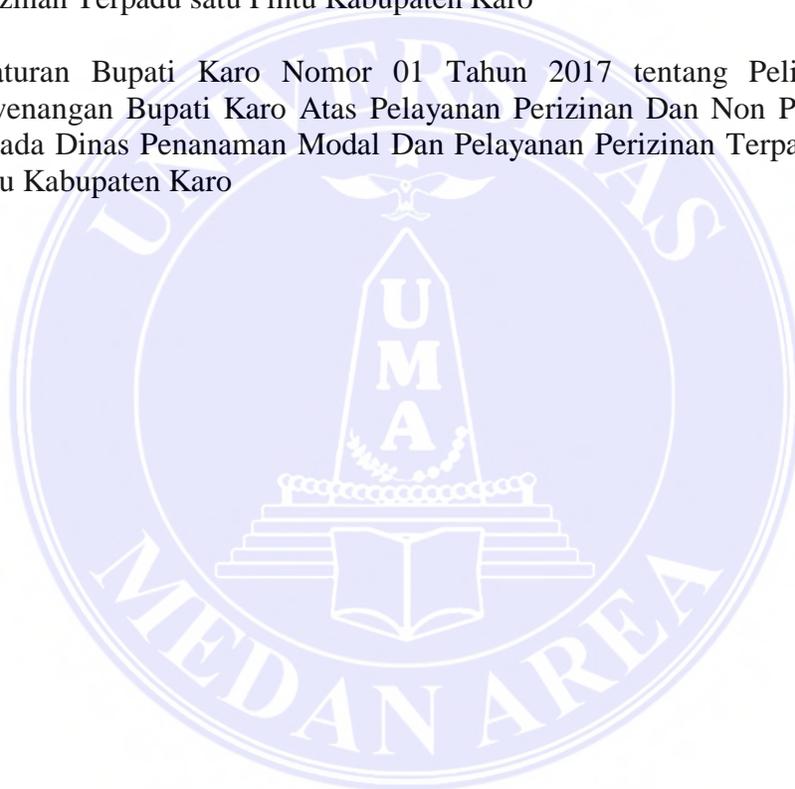
Tabel 4.1. Kewenangan yang dilimpahkan Bupati kepada DPM-PPTSP Kabupaten Karo	70
---	----



DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

1. Surat Pengantar Penelitian dari Program Pascasarjana Universitas Medan Area
2. Surat balasan penelitian dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu satu Pintu Kabupaten Karo
3. Peraturan Bupati Karo Nomor 01 Tahun 2017 tentang Pelimpahan Kewenangan Bupati Karo Atas Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan Kepada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karo



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Diberlakukannya Undang-Undang 23 Tahun 2014, tentang Pemerintah Daerah menjadi dasar adanya perubahan dalam kebijakan pemerintah sebelumnya yang bersifat sentralisasi menjadi desentralisasi. Tujuan dari adanya perubahan ini merupakan usaha dari suatu daerah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, meningkatkan daya saing dan meningkatkan sumber daya manusia pada tiap-tiap daerah serta pemerataan pembangunan secara nasional melalui otonomi daerah.

Melalui prinsip otonomi, daerah diberikan kewenangan serta tanggung jawab yang besar untuk mengurus serta mengatur semua urusan pemerintahan daerahnya yang telah ditentukan. Adanya kebijakan daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan, kualitas peran, dan pemberdayaan masyarakat, melalui pelimpahan sebagian urusan pemerintahan kepada perangkat kerja yang berada dibawahnya, prinsip tersebut semestinya dilaksanakan secara bertanggung jawab dan terintegrasi dalam arti bahwa penyelenggaraan otonomi harus benar-benar sejalan dengan tujuan dan prinsip otonomi demi terselenggaranya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) juga dijelaskan pada Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, pasal 7 ayat 1 poin **a** dan **b** menjelaskan bahwa : (a) Kepala Badan

Koordinasi Penanaman Modal mendapat pelimpahan wewenang dari Menteri teknis/Kepala Lembaga yang memiliki kewenangan Perizinan dan Nonperizinan yang merupakan urusan Pemerintah di bidang Penanaman Modal; (b) Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal dapat melimpahkan wewenang yang diberikan oleh Menteri teknis/Kepala Lembaga dengan hak substitusi kepada PTSP provinsi, PTSP kabupaten/kota, PTSP Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas, atau Administrator Kawasan Ekonomi Khusus. Selanjutnya, penyelenggaraan PTSP ini juga diatur dalam Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2014 tentang Pelimpahan Wewenang Penerbitan Perizinan Penanaman Modal di Bidang Perdagangan Kepada Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal dalam Rangka Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, pasal 1 ayat 2 menjelaskan bahwa pelayanan terpadu satu pintu yang selanjutnya disingkat PTSP adalah pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu.

Berdasarkan Perpres dan Permendagri tersebut, bahwa pelayanan dalam bidang penanaman modal sudah menjadi kewenangan dari pihak Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) yang selanjutnya dilimpahkan kepada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (BPMPT) sebagai penyelenggara dari PTSP. Sehingga dari mulai proses pengajuan sampai kepada penandatanganan produk layanan atau dokumen harus dilakukan pada satu badan saja sebagai penyelenggaranya yaitu BPMPT Kabupaten/Kota

yang berada di wilayah Kecamatan yang mendapatkan pelimpahan kewenangan dari Bupati dalam memberikan pelayanan perizinan dan nonperizinan.

Pelayanan langsung kepada masyarakat atau mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, menjadikan instansi di wilayah Kecamatan sebagai memegang peran yang sangat urgen dan strategis. Dalam hal ini, diperlukan adanya pemikiran untuk mempertajam otonomi dan pemberdayaan instansi di Kecamatan sebagai ujung tombak pemerintah daerah Kabupaten/Kota. Salah satu upaya yang dilakukan menurut Asmawi (2015: 215) adalah mendelegasikan sebagian kewenangan Pemerintah Kabupaten/Kota kepada institusi pemerintahan yang berada di wilayah Kecamatan dengan harapan memberikan pelayanan terpadu pada satu Badan/Kantor saja.

Pelimpahan kewenangan dari Bupati bukan hanya sekedar memberikan legalisasi kewenangan kepada instansi pemerintahan yang ada di wilayah kecamatan, melainkan diarahkan pada upaya meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat dengan penggunaan dana dan fasilitas publik secara efektif dan efisien. Pelimpahan kewenangan harus mampu mendorong terciptanya kemudahan dan kecepatan akses bagi masyarakat untuk memperoleh pelayanan, sekaligus juga memberikan partisipasinya dalam pembangunan.

Dewasa ini, Provinsi Sumatera Utara memiliki beberapa daerah kabupaten dan kota. Salah satu daerah kabupaten tersebut yaitu Kabupaten Karo. Berdasarkan prinsip otonomi yang telah dijelaskan diatas, Pemerintah

Daerah memiliki tujuan dalam mengurus rumah tangganya masing-masing, sehingga pada Dinas atau Badan yang terdapat pada tiap daerah mengharuskan mereka untuk mengurus segala urusannya masing-masing serta memberikan pelayanan yang berkualitas dan cepat pada satu badan/kantor saja, dengan mendekatkan rentang kendali dalam proses pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya.

Demi menciptakan pelayanan berkualitas tersebut Bupati Kabupaten Karo mendelegasikan sebagian otoritasnya kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PPTSP) untuk mengurus segala sesuatu yang bersangkutan dengan pelayanan perizinan dan nonperizinan. pelimpahan kewenangan tersebut diharapkan akan memberikan beberapa bentuk pelayanan publik yang efisien dan efektif seperti pemberian izin dan nonperizinan dapat diselesaikan secara langsung dan terpadu pada satu badan/kantor saja. Hal ini jelas akan memberikan semangat yang cukup kuat kepada instansi DPM-PPTSP untuk meningkatkan kinerjanya terutama dalam pemberian pelayanan yang terintegrasi kepada masyarakat dengan konsep Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dan memudahkan masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang cepat, mudah, pasti, aman dan terbuka.

Pelimpahan kewenangan tersebut agar berjalan secara efektif dan efisien tentunya tidak mudah karena pada prosesnya mengalami beberapa kendala diantaranya sulitnya menyamakan persepsi mengenai Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan tidak semua jenis perizinan dan nonperizinan dapat dilimpahkan Bupati kepada DPM-PPTSP karena ditinjau dari beberapa

pertimbangan seperti ketersediaan sarana dan prasarana serta sumber daya aparatur yang ada apakah tersedia dan memadai atau tidak. Sehingga pelimpahan kewenangan pelayanan perizinan dan nonperizinan kepada DPM-PPTSP Kabupaten Karo dilakukan secara bertahap dan belum efektif. Padahal jika mengacu kepada Undang-undang No 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah pasal 350 ayat (1), dan (2), dikatakan bahwa: (1) Kepala daerah wajib memberikan pelayanan perizinan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. (2) Dalam memberikan pelayanan perizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Daerah membentuk unit pelayanan terpadu satu pintu. Dari pengertian menurut undang-undang tersebut maka disetiap daerah harus menyelenggarakan pelayanan perizinan dan nonperizinan dalam satu pintu atau terpadu pada satu Badan atau Kantor saja, sehingga harus dilakukan pelimpahan kewenangan yang efektif.

Kemudian dari data berikut ini, pada tahun 2017 ada lebih 80 jenis perizinan dan nonperizinan yang telah didelegasiakan Bupati kepada Kepala DPM-PPTSP Kabupaten Karo dari total jenis pelayanan publik yang ada di Kabupaten Karo. Jadi masih ada beberapa jenis pelayanan yang belum didelegasiakan.

Adapun jenis perizinan dan nonperizinan yang didelegasikan kepada DPM-PPTSP Kabupaten Karo berdasarkan Peraturan Bupati Karo Nomor 01 Tahun 2017 Pelimpahan Kewenangan Bupati Karo Atas Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan Kepada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karo, ada 21 bidang dengan jumlah

lebih dari 80 jenis izin.

Pelimpahan kewenangan tersebut sampai saat ini telah mencapai lebih 80 jenis pelayanan perizinan dan nonperizinan yang dilakukan secara bertahap dengan tujuan agar menyesuaikan dengan peraturan yang cenderung berubah pada setiap tahunnya sehingga untuk mengantisipasi itu maka harus diadakan evaluasi mengenai pelayanan perizinan yang dapat didelegasikan dan ditangani oleh DPM-PPTSP Kabupaten Karo.

Berdasarkan Peraturan Bupati Karo Nomor 01 Tahun 2017 pelimpahan kewenangan pelayanan dan penandatanganan perizinan dan nonperizinan kepada DPM-PPTSP Kabupaten Karo, diharapkan terciptanya iklim investasi yang kondusif dengan terintegrasinya pelayanan pada satu badan saja sehingga dalam pengurusan dokumen sampai kepada penandatanganannya dilakukan pada satu badan saja yaitu pada DPM-PPTSP Kabupaten Karo. Namun pelimpahan kewenangan tersebut mengakibatkan reaksi negatif dari beberapa Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) terkait karena merasa bahwa perizinan yang telah didelegasikan kepada DPM-PPTSP Kabupaten Karo adalah hak dan kewenangannya sehingga terjadilah tumpang tindih dan tarik menarik atau tawar menawar kewenangan oleh pemberi kewenangan yaitu Bupati kepada DPM-PPTSP Kabupaten Karo. Untuk itu dalam mengefektifkan pelayanan agar lebih Cepat, Mudah, Pasti, Aman, Terbuka sesuai dengan motto dari DPM-PPTSP Kabupaten Karo itu sendiri, maka harus dilakukan efektivitas pelimpahan kewenangan, dari Bupati kepada DPM-PPTSP Kabupaten Karo dalam proses pengurusan dokumen sampai

kepada penandatangananannya dilakukan pada satu badan saja sesuai dengan fungsi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Namun, pada faktanya pelimpahan wewenang pelayanan perizinan dan nonperizinan yang telah didelegasikan oleh Bupati dari SKPD kepada DPM-PPTSP Kabupaten Karo, belum semua jenis pelayanan perizinan maupun nonperizinan didelegasikan kepada DPM-PPTSP Kabupaten Karo, seharusnya pelimpahan kewenangan pelayanan perizinan dan nonperizinan sudah selesai didelegasikan semuanya sehingga dari sudut pandang administrasi hal itu dinilai belum efektif, kemudian adanya keengganan dari pemimpin dalam pelimpahan kewenangannya serta masih sulitnya menyamakan persepsi mengenai pelayanan terpadu satu pintu. Selanjutnya, apabila tujuan yang dimaksud adalah tujuan suatu instansi maka proses pencapaian tujuan tersebut merupakan keberhasilan dalam melaksanakan program atau kegiatan menurut wewenang, tugas dan fungsi instansi tersebut.

Dari hasil penelitian dan wawancara yang dilakukan dapat dikatakan bahwa hasil yang diinginkan belum dapat tercapai secara maksimal (efektif), karena dari beberapa jenis pelayanan perizinan dan nonperizinan yang ada Kabupaten Karo ternyata diserahkan oleh Bupati ke DPM-PPTSP Kabupaten Karo hanya lebih dari 80 jenis perizinan dan nonperizinan saja yang dapat dilaksanakan. Asda beberapa izin yang belum dilimpahkan yaitu Izin Transfusi Darah (UTD), Izin Harmedialisa, Izin Perpustakaan Desa, Izin Taman Bacaan Masyarakat dan Izin Rumah Belajar. Permasalahan lainnya yang menghambat pelimpahan kewenangan atas pelaksanaan pelayanan

tersebut adalah pelimpahan wewenang tersebut tidak diikuti dengan petunjuk teknis sehingga aparatur negara yang melaksanakan kebijakan tersebut menghadapi kendala dalam pelaksanaan tugasnya di bidang pelayanan. Hal inilah yang menjadi latar belakang penulis dalam melakukan penelitian ini dan beranggapan bahwa permasalahan ini layak untuk diteliti lebih lanjut.

Salah satu jurnal yang telah diterbitkan menjelaskan bahwa Untuk menghindari terjadinya ketumpangtindihan (*overlapping*) dalam penyelenggaraan tugas dan wewenang, maka sangat diperlukan kejelasan mengenai kewenangan delegatif. Sehingga pelaksanaan pelimpahan yang belum disebutkan dalam kewenangan atributif dapat dilaksanakan melalui kewenangan delegatif. (Kusuma, 2014: 135).

Selanjutnya berdasarkan Index Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diterbitkan oleh Badan Koordinasi Penanaman Modal Nasional nilai IKM Kabupaten Karo untuk tahun 2018 adalah 80,92 (<https://ptsp.bkpm.go.id>). Nilai 80,92 tersebut tergolong dalam kriteria baik karena berada pada angka 76,61 – 88,30. Tetapi apabila dilihat lebih jauh bahwa urusan izin di dinas penanaman modal dan perijinan karo berbelit-belit dan lambat. Berdasarkan kondisi di atas maka dapat dipahami ada perbedaan pandangan penilaian dari Badan Koordinasi Penanaman Modal Nasional dengan yang terjadi pada prakteknya di DPM-PPTSP Kabupaten Karo.

Berdasarkan uraian di atas maka penelitian ini mengambil judul tentang “Implementasi Peraturan Bupati Karo Nomor 01 Tahun 2017 tentang Pelimpahan Kewenangan Bupati Karo atas Pelayanan Perizinan dan Non

Perizinan Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karo”.

1.2. Perumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang permasalahan dan fokus penelitiannya maka secara spesifik rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana implementasi Peraturan Bupati Karo Nomor 01 Tahun 2017 tentang Pelimpahan Kewenangan Bupati Karo atas Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karo?
2. Apa saja kendala dan upaya penanggulangan pelaksanaan implementasi Peraturan Bupati Karo Nomor 01 Tahun 2017 tentang Pelimpahan Kewenangan Bupati Karo atas Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karo?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis implementasi Peraturan Bupati Karo Nomor 01 Tahun 2017 tentang Pelimpahan Kewenangan Bupati Karo atas Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karo.

2. Untuk menganalisis kendala dan upaya penanggulangan pelaksanaan implementasi Peraturan Bupati Karo Nomor 01 Tahun 2017 tentang Pelimpahan Kewenangan Bupati Karo atas Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karo.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun yang menjadi manfaat penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Sebagai salah satu bahan perbandingan dari studi lebih lanjut dalam peningkatan dan pengembangan ilmu pengetahuan dibidang Ilmu Administrasi Negara, khususnya yang berkaitan dengan efektivitas pelimpahan kewenangan Bupati kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karo dalam memberikan pelayanan perizinan dan nonperizinan terpadu di Kabupaten Karo.

2. Manfaat Praktis

Sebagai salah satu masukan terhadap penyelenggaraan pemerintahan, yang ada di Sumatera Utara pada umumnya dan khususnya di Kabupaten Karo. Supaya dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan demi kemajuan suatu badan atau instansi terkait baik dimasa sekarang maupun yang akan datang

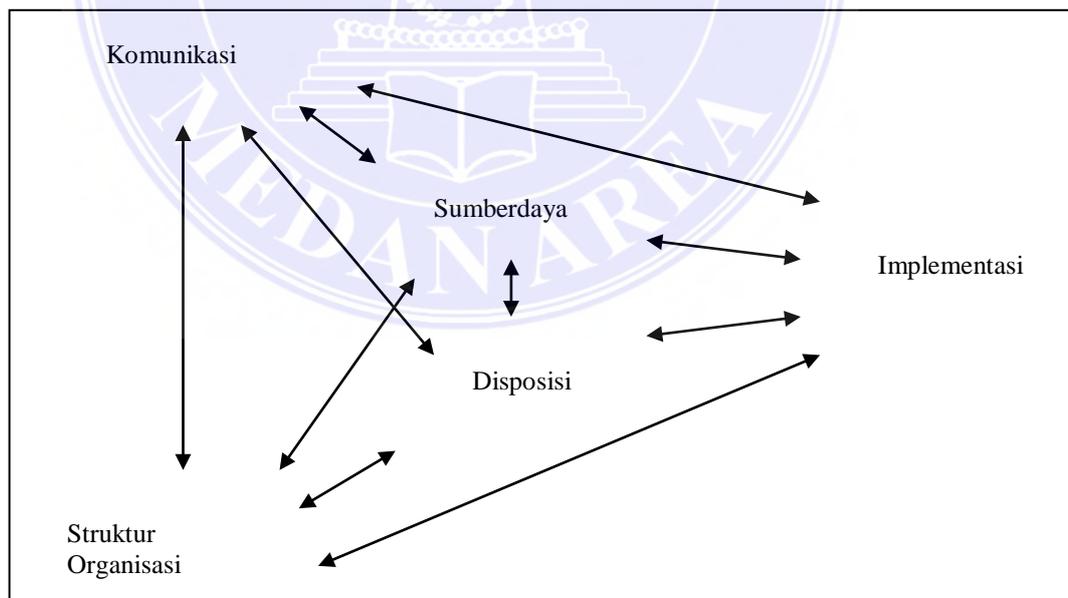
BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kerangka Teori

2.1.1. Teori Implementasi Kebijakan Publik Menurut Edward III

Terdapat banyak model implementasi menurut para ahli, diantaranya model implementasi kebijakan publik menurut Van Metter dan Van Horn (1975), George Edward III (1980), Grindle (1980) dan Masmanian dan Sabatier (1987). Menurut George Edward III dalam Widodo (2010:96) terdapat 4 faktor yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan antara lain yaitu faktor (1) komunikasi, (2) sumberdaya, (3) disposisi dan (4) struktur birokrasi.



Gambar 2.1. Faktor Penentu Keberhasilan Implementasi menurut Edward III

1. Komunikasi

Menurut Edward III dalam Widodo (2010 :97), komunikasi diartikan sebagai “proses penyampaian informasi komunikator kepada komunikan”. Informasi mengenai kebijakan publik menurut Edward III dalam Widodo (2010:97) perlu disampaikan kepada pelaku kebijakan agar para pelaku kebijakan dapat mengetahui apa yang harus mereka persiapkan dan lakukan untuk menjalankan kebijakan tersebut sehingga tujuan dan sasaran kebijakan dapat dicapai sesuai dengan yang diharapkan.

Menurut Edward III dalam Widodo (2010:97), komunikasi kebijakan memiliki beberapa dimensi, antara lain dimensi transmisi

- 1) Dimensi transmisi menghendaki agar kebijakan publik disampaikan tidak hanya disampaikan kepada pelaksana (*implementors*) kebijakan tetapi juga disampaikan kepada kelompok sasaran kebijakan dan pihak lain yang berkepentingan baik secara langsung maupun tidak langsung.
- 2) Dimensi kejelasan (*clarity*) menghendaki agar kebijakan yang ditransmisikan kepada pelaksana, target grup dan pihak lain yang berkepentingan secara jelas sehingga diantara mereka mengetahui apa yang menjadi maksud, tujuan, sasaran, serta substansi dari kebijakan publik tersebut sehingga masing-masing akan mengetahui apa yang harus dipersiapkan serta dilaksanakan untuk mensukseskan kebijakan tersebut secara efektif dan efisien.
- 3) Dimensi konsistensi (*consistency*) diperlukan agar kebijakan yang diambil tidak simpang siur sehingga membingungkan pelaksana kebijakan, target grup dan pihak-pihak yang berkepentingan.

2. Sumberdaya

Edward III dalam Widodo (2010:98) mengemukakan bahwa faktor sumberdaya mempunyai peranan penting dalam implementasi kebijakan.

Menurut Edward III dalam Widodo (2010:98) bahwa sumberdaya tersebut meliputi sumberdaya manusia, sumberdaya anggaran, dan sumberdaya peralatan dan sumberdaya kewenangan

1) Sumberdaya Manusia

Sumberdaya manusia merupakan salah satu variabel yang mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan kebijakan. Edward III dalam Widodo (2010:98) menyatakan bahwa *“probably the most essential resources in implementing policy is staff”*. Edward III dalam Widodo (2010:98) menambahkan *“no matter how clear and consistent implementation order are and no matter accurately they are transmitted, if personnel responsible for carrying out policies lack the resources to do an effective job, implementing will not effective”*

2) Sumberdaya Anggaran

Edward III dalam Widodo (2010:100) menyatakan dalam kesimpulan studinya *“budgetary limitation, and citizen opposition limit the acquisition of adequate facilities. This in turn limit the quality of service that implementor can be provide to public”*. Menurut Edward III, terbatasnya anggaran yang tersedia menyebabkan kualitas pelayanan yang seharusnya diberikan kepada masyarakat juga terbatas.

Edward III dalam Widodo (2010:100) menyatakan bahwa *“new towns studies suggest that the limited supply of federal incentives was a major contributor to the failure of the program”*. Menurut Edward III, terbatasnya insentif yang diberikan kepada implementor merupakan penyebab utama gagalnya pelaksanaan program.

Edward III dalam Widodo (2010:101) menyimpulkan bahwa terbatasnya sumber daya anggaran akan mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan

kebijakan. Disamping program tidak bisa dilaksanakan dengan optimal, keterbatasan anggaran menyebabkan disposisi para pelaku kebijakan rendah.

3) Sumberdaya Peralatan

Edward III dalam Widodo (2010:102) menyatakan bahwa sumberdaya peralatan merupakan sarana yang digunakan untuk operasionalisasi implementasi suatu kebijakan yang meliputi gedung, tanah, dan sarana yang semuanya akan memudahkan dalam memberikan pelayanan dalam implementasi kebijakan.

4) Sumberdaya Kewenangan

Sumberdaya lain yang cukup penting dalam menentukan keberhasilan suatu implementasi kebijakan adalah kewenangan. Menurut Edward III dalam Widodo (2010:103) menyatakan bahwa:

Kewenangan (*authority*) yang cukup untuk membuat keputusan sendiri yang dimiliki oleh suatu lembaga akan mempengaruhi lembaga itu dalam melaksanakan suatu kebijakan. Kewenangan ini menjadi penting ketika mereka dihadapkan suatu masalah dan mengharuskan untuk segera diselesaikan dengan suatu keputusan.

Oleh karena itu, Edward III dalam Widodo (2010:103), menyatakan bahwa pelaku utama kebijakan harus diberi wewenang yang cukup untuk membuat keputusan sendiri untuk melaksanakan kebijakan yang menjadi kewenangannya.

3. Disposisi

Pengertian disposisi menurut Edward III dalam Widodo (2010:104) dikatakan sebagai “kemauan, keinginan dan kecenderungan para pelaku kebijakan

untuk melaksanakan kebijakan tadi secara sungguh sungguh sehingga apa yang menjadi tujuan kebijakan dapat diwujudkan”. Edward III dalam Widodo (2010:104-105) mengatakan bahwa :

Jika implementasi kebijakan ingin berhasil secara efektif dan efisien, para pelaksana (*implementors*) tidak hanya mengetahui apa yang harus dilakukan dan mempunyai kemampuan untuk melakukan kebijakan tersebut, tetapi mereka juga harus mempunyai kemauan untuk melaksanakan kebijakan tersebut

Faktor-faktor yang menjadi perhatian Edward III dalam Agustinus (2006:159-160) mengenai disposisi dalam implementasi kebijakan terdiri dari:

- 1) Pengangkatan birokrasi. Disposisi atau sikap pelaksana akan menimbulkan hambatan-hambatan yang nyata terhadap implementasi kebijakan bila personel yang ada tidak melaksanakan kebijakan yang diinginkan oleh pejabat-pejabat yang lebih atas. Karena itu, pengangkatan dan pemilihan personel pelaksana kebijakan haruslah orang-orang yang memiliki dedikasi pada kebijakan yang telah ditetapkan, lebih khusus lagi pada kepentingan warga masyarakat.
- 2) Insentif merupakan salah-satu teknik yang disarankan untuk mengatasi masalah sikap para pelaksana kebijakan dengan memanipulasi insentif. Pada dasarnya orang bergerak berdasarkan kepentingan dirinya sendiri, maka memanipulasi insentif oleh para pembuat kebijakan mempengaruhi tindakan para pelaksana kebijakan. Dengan cara menambah keuntungan atau biaya tertentu mungkin akan menjadi faktor pendorong yang membuat para pelaksana menjalankan perintah dengan baik. Hal ini dilakukan sebagai upaya memenuhi kepentingan pribadi atau organisasi.

4. Struktur birokrasi

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.

Meskipun sumber-sumber untuk mengimplementasikan suatu kebijakan cukup dan para pelaksana (*implementors*) mengetahui apa dan bagaimana cara melakukannya, serta mempunyai keinginan untuk melakukannya, namun Edward III dalam Widodo (2010:106) menyatakan bahwa “implementasi kebijakan bisa jadi masih belum efektif karena ketidakefisienan struktur birokrasi”. Struktur birokrasi ini menurut Edward III dalam Widodo (2010:106) mencakup aspek-aspek seperti struktur birokrasi, pembagian kewenangan, hubungan antara unit-unit organisasi dan sebagainya.

Menurut Edwards III dalam Winarno (2005:150) terdapat dua karakteristik utama dari birokrasi yakni: “*Standard Operational Procedure (SOP)* dan fragmentasi”. Menurut Winarno (2005:150), “*Standard operational procedure (SOP)* merupakan perkembangan dari tuntutan internal akan kepastian waktu, sumber daya serta kebutuhan penyeragaman dalam organisasi kerja yang kompleks dan luas”. Edward III dalam Widodo (2010:107) menyatakan bahwa:

Demikian pula dengan jelas tidaknya standar operasi, baik menyangkut mekanisme, system dan prosedur pelaksanaan kebijakan, pembagian tugas pokok, fungsi dan kewenangan, dan tanggung jawab diantara pelaku, dan tidak harmonisnya hubungan diantara organisasi pelaksana satu dengan yang lainnya ikut pula menentukan keberhasilan implementasi kebijakan.

Namun, berdasarkan hasil penelitian Edward III dalam Winarno (2005:152) menjelaskan bahwa:

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

Edward III dalam Winarno (2005:155) menjelaskan bahwa "fragmentasi merupakan penyebaran tanggung jawab suatu kebijakan kepada beberapa badan yang berbeda sehingga memerlukan koordinasi" Edward III dalam Widodo (2010:106), mengatakan bahwa:

Struktur birokrasi yang terfragmentasi (terpecah-pecah atau tersebar red.) dapat meningkatkan gagalnya komunikasi, karena kesempatan untuk instruksinya terdistorsi sangat besar. Semakin terdistorsi dalam pelaksanaan kebijakan, semakin membutuhkan koordinasi yang intensif".

2.1.2. Otonomi Daerah

2.1.2.1. Konsep Otonomi Daerah

Otonomi daerah berasal dari bahasa Yunani yaitu *autos* dan *nomos*. Kata pertama berarti "sendiri", dan kata kedua berarti "perintah". Otonomi bermakna "memerintah sendiri" (Dwidjowijoto, 2000:46). Menurut Sarundajang (Dwidjowijoto, 2000:46), Otonomi daerah sendiri dapat diartikan sebagai hak wewenang dan kewajiban daerah untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Secara prinsip terdapat dua hal yang tercakup dalam otonomi. Hak dan wewenang untuk memamanajemi daerah, dan tanggung jawab untuk kegagalan dalam memamanajemi daerah.

Menurut Widjaja (2011:7) mengemukakan prinsip otonomi daerah merupakan pembangunan daerah sebagai bagian integral dari pembangunan

nasional yang tidak bisa dilepaskan dari prinsip otonomi daerah. Sebagai daerah otonom, daerah mempunyai kewenangan dan tanggung jawab menyelenggaraan kepentingan masyarakat berdasarkan prinsip keterbukaan, partisipasi masyarakat dan pertanggungjawaban kepada masyarakat. Untuk menyelenggarakan otonomi daerah diperlukan kewenangan yang luas, nyata, dan bertanggung jawab di daerah secara proporsional dan berkeadilan, jauh dari praktik-praktik korupsi kolusi dan nepotisme serta adanya perimbangan keuangan pemerintah pusat dan daerah. Berdasarkan prinsip otonomi daerah yang dikemukakan diatas, dapat diketahui bahwa konsep otonomi daerah merupakan peluang bagi Pemerintah Daerah untuk mengurus setiap urusan pemerintahan baik dari tingkat Provinsi sampai ke Kecamatan. Otonomi daerah menjadi semangat baru bagi daerah untuk mengembangkan daerahnya kearah yang lebih baik dari sebelumnya.

Namun demikian pelaksanaan otonomi tetap dalam batas koridor yang tidak melampaui wewenang pemerintah pusat yang menyerahkan urusan kepada daerah. Hal ini sesuai dengan pandangan Ryass Rasyid (2002:32), yang menyatakan bahwa: Otonomi daerah bukanlah merupakan hak dari masyarakat dan pemerintah daerah, melainkan kewajiban daerah dalam rangka mensukseskan pembangunan nasional. Jadi pada hakekatnya otonomi daerah lebih mengutamakan kewajiban dari pada hak, yaitu kewajiban daerah untuk ikut melancarkan jalannya pembangunan sebagai sarana untuk mencapai kesejahteraan rakyat yang harus diterima dan dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.

Untuk konteks Indonesia, Kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah, mungkin merupakan satu-satunya kebijakan yang paling besar peluangnya untuk

sukses. Ini didasarkan pada adanya suatu komitmen reformasi yang diterima secara nasional didukung perangkat hukum yang jelas dan komitmen awal yang sangat kuat, serta diterima secara luas oleh pemerintah daerah, partai politik, organisasi masyarakat dan kaum intelektual bahkan pemuka agama.

Di sisi lain, otonomi lebih menitikberatkan pada aspirasi daripada kondisi (Sarundajang, 2005). Dari berbagai pemahaman tentang otonomi daerah tersebut beliau menyimpulkan sebagai :

- Hak mengurus rumah tangga sendiri bagi suatu daerah otonom;
- Daerah tidak dapat menjalankan hak dan wewenang otonominya di luar batas wilayahnya;
- Daerah tidak boleh mencampuri urusan rumah tangga daerah lain sesuai dengan wewenang pangkal dan urusan yang diserahkan kepadanya;
- Otonomi tidak membawahi otonomi daerah lain.

Otonomi daerah sebagai salah satu bentuk desentralisasi pemerintahan, pada dasarnya memiliki tujuan dalam memenuhi kepentingan bangsa secara keseluruhan. Berdasarkan ide hakiki yang terkandung dalam konsep otonomi, sehingga Sarundajang (2005:35) juga menegaskan tujuan pemberian otonomi daerah kepada daerah meliputi 4 aspek :

1. Dari segi politik adalah mengikutsertakan, menyalurkan aspirasi dan inspirasi masyarakat, baik untuk kepentingan untuk daerah sendiri, maupun untuk mendukung politik kebijakan nasional;
2. Dari segi manajemen pemerintahan, adalah untuk meningkatkan daya guna dan hasil guna penyelenggaraan pemerintahan;
3. Dari segi kemasyarakatan, untuk meningkatkan partisipasi serta menumbuhkan kemandirian masyarakat melalui upaya pemberdayaan (*empowerment*) masyarakat untuk mandiri;
4. Dari segi ekonomi pembangunan, adalah untuk melancarkan program pembangunan guna tercapainya kesejahteraan rakyat.

Banyak kalangan menilai bahwa kebijakan otonomi daerah adalah merupakan peluang sekaligus tantangan bagi daerah untuk melaksanakan

kewenangan atau urusan yang dilimpahkan pemerintah pusat dengan dilandasi prinsip-prinsip pelayanan public yang baik seperti kesederhanaan pelayanan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan dan tanggung jawab pelayanan. Ketika daerah mampu menangkap peluang, maka daerah akan lebih maju dan mandiri, sebaliknya daerah yang tidak mampu menangkap peluang, maka kebijakan otonomi daerah tidak akan memberikan perubahan yang berarti kepada daerahnya.

2.1.2.2. Efektifitas Pelimpahan Kewenangan

Efektifitas merupakan gambaran tingkat keberhasilan dan keunggulan dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan dan adanya keterkaitan antara nilai-nilai yang bervariasi. Hal tersebut juga sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Sedarmayanti (2012:59), yaitu efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat tercapai.

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 maupun mutunya, maka dapat dikatakan efektif. Pengertian efektivitas ini lebih berorientasi kepada keluaran (*output*) sedangkan masalah penggunaan masukan (*input*) kurang menjadi perhatian utama. Efektivitas memiliki arti berhasil atau tepat guna. Efektif merupakan kata dasar, sedangkan kata sifat dari efektif adalah efektivitas.

Efektivitas juga dapat dilakukan dengan melihat sejauh mana pelimpahan dari seorang pejabat kepada pejabat lain yang berada dibawahnya dengan

berdasarkan ketentuan yang telah ditetapkan. Jika seorang bawahan mendapatkan pendelegasian kewenangan yang sesuai dengan peraturan yang berlaku maka pendelegasian kewenangan dapat dikatakan efektif.

2.1.2.3. Konsep Pelimpahan Kewenangan

Delegasi dapat diartikan sebagai pelimpahan kewenangan dan tanggung jawab formal dari atasan kepada orang lain untuk melaksanakan tugas tertentu. Delegasi kewenangan adalah proses pengalihan kewenangan dari atasan kepada orang yang ditunjuk.

Secara definitif menurut Handoko (Sedarmayanti, 2012:313), “Wewenang dapat diartikan sebagai hak untuk melakukan sesuatu/memerintah orang lain untuk melanjutkan sesuatu atau untuk tidak melakukan sesuatu agar tercapai tujuan tertentu”.

Kewenangan merupakan kunci pekerjaan seorang pemimpin. Arti sebenarnya dari seorang pemimpin dalam sebuah organisasi dan hubungannya dengan orang lain pada organisasi tersebut melihat pada kewenangan yang dimilikinya. Hal yang mengikat bagian-bagian suatu struktur organisasi adalah hubungan wewenang. Wewenang adalah hak untuk melakukan sesuatu dengan menggunakan sumber daya untuk mencapai tujuan organisasi.

Menurut Umam (2010:313), wewenang bersumber dari dua pendapat :

- *Institutional approach*
Disini status pelaksana aktivitas manajemen didasarkan atas kekuasaan yang berkaitan dengan hak milik. Kekuasaan tersebut kemudian didelegasikan/dilimpahkan kepada manajer.
- *Subordinate acceptance approach*
Seorang manajer tidak mempunyai wewenang sebelum wewenang

tersebut diberikan oleh bawahan kepadanya (*bottom up management*).

Pelimpahan kewenangan (*delegation of authority*) dapat dilihat dari beberapa aspek, yakni aspek tugas, tanggung jawab dan wewenang. Pada prinsipnya, pelimpahan atau pelimpahan sama dengan penyerahan, jadi pelimpahan atau pelimpahan kewenangan berarti penyerahan sebagian hak untuk mengambil tindakan yang diperlukan agar tugas dan tanggung jawabnya dapat dilaksanakan dengan baik dari pejabat satu kepada pejabat lainnya.

Menurut Hodge dan Anthony (1998:156), menyebutkan pelimpahan dapat diartikan sebagai (*responsibility* dan *authority*). Penjelasan tersebut menggambarkan bahwa bentuk pelimpahan kewenangan adalah pemberian tugas dan pemberian hak berupa tanggung jawab dan kewenangan. Sedangkan menurut Sutarto (2002:95), mengatakan bahwa pelimpahan kewenangan itu bukan penyerahan hak dari atasan kepada bawahan, melainkan penyerahan hak dari pejabat kepada pejabat.

Agar pelimpahan kewenangan dapat efektif, maka perlu memperhatikan prinsip-prinsip sebagaimana dikemukakan oleh Koontz, Donnel dan Weihrich (Syafiie, 2003; 217), bahwa prinsip-prinsip pelimpahan meliputi :

- *Principle of delegation by result expected*
- *Authority level principle*
- *Authority of unity of command*
- *Principle of absoluteness of responsibility*
- *Principle of functional definition*
- *Scalar Principle*
- *Principle of parity of authority of responsibility*

Bedasarkan prinsip-prinsip tersebut menyatakan bahwa pelimpahan didasarkan pada hasil yang dapat diharapkan, maksudnya adalah pelimpahan

diberikan berdasarkan tujuan dan rencana yang telah disiapkan sebelumnya. Kemudian, Prinsip jenjang kewenangan, dimana prinsip ini mengharapkan adanya pelimpahan secara bertahap berdasarkan tingkat kewenangan yang dimiliki pejabat atau satu unit organisasi tertentu. Selanjutnya, prinsip kesatuan komando. Prinsip ini menekankan akan pentingnya satu kesatuan komando dalam pelimpahan wewenang agar perintah yang diberikan menyamakan persepsi bagi yang diberi perintah atau wewenang. Berikutnya kemutlakan tanggungjawab mengharapkan pelimpahan wewenang diimbangi dengan pemberian tanggung jawab yang penuh kepada pihak yang diberi delegasi kewenangan, sehingga pihak yang mendelegasikan tidak seharusnya terlalu campur tangan terhadap urusan yang sudah didelegasikannya. Pelimpahan berdasarkan prinsip defenisi fungsional. Berdasarkan prinsip ini dimaksudkan bahwa pelimpahan kewenangan hendaknya didasarkan pertimbangan-pertimbangan fungsional agar pekerjaan atau tugas tertentu dapat dilaksanakan secara lebih efektif dan efisien. Sedangkan prinsip berurutan berdasarkan hierarki jabatan. Maksudnya adalah bahwa kewenangan yang diberikan hendaknya didelegasikan secara berurutan dari jabatan tertinggi hingga jabatan dibawahnya. Dan prinsip keseimbangan dan tanggung jawab, artinya bahwa kewenangan yang didelegasikan harus dibarengi tanggung jawab yang seimbang.

Dalam organisasi, pelimpahan wewenang menurut Sedarmayanti (2012:315), perlu dilaksanakan karena alasan yang bersifat timbal balik :

- Pelimpahan memungkinkan manajer dapat mencapai kinerja lebih baik dibandingkan ketika mereka menangani sendiri setiap tugasnya. Dengan adanya delegasi wewenang, manajer dapat memusatkan tenaganya pada tugas prioritas lebih penting. Dalam rangka

organisasional, delegasi wewenang dari atasan ke bawah merupakan proses yang diperlukan agar organisasi berfungsi lebih efisien.

- Pelimpahan memungkinkan bawahan tumbuh dan berkembang, bahkan dapat digunakan sebagai alat untuk belajar dari kesalahan.

Selanjutnya, menurut Umam (2010:314-315), agar pelimpahan wewenang dapat berjalan dengan lancar seorang pemimpin harus mempunyai sikap sebagai berikut :

- *Personal receptiveness.* Pemimpin harus bersedia memberikan kesempatan kepada bawahannya untuk mengemukakan gagasan dan pendapat-pendapatnya.
- *Willingness to let go.* Pemimpin harus bersedia dan sepenuh hati melepaskan wewenang kepada bawahannya.
- *Willingness to let other make mistake.* Kurang bijaksana apabila seorang pemimpin yang telah mendelegasikan wewenangnya terus menerus mengawasi bawahan yang telah menerima wewenang karena khawatir si bawahan membuat kesalahan. Jika hal tersebut dilakukan, pelimpahan wewenang tidak murni lagi.
- *Willingness to trust subordinate.* Delegasi yang efektif menegaskan bahwa pemimpin telah mempercayai bawahannya dan menganggap bawahannya telah matang dan mampu melaksanakan aktivitas yang dipercayakan kepadanya.
- *Willingness to establish and exercise broad control.* Pemimpin harus bersedia melatih dan mengawasi bawahannya secara luas. Dengan demikian, pemberian pendidikan dalam bentuk pelatihan dan sistem pengawasan dapat dipergunakan sebagai alat untuk melaksanakan pelimpahan wewenang yang efektif.

Walaupun pelimpahan kewenangan merupakan hal yang penting dalam sebuah organisasi, sering terjadi keengganan dari pemimpin dalam melimpahkan kewenangnya. Hal ini menurut Umam (2010:315), keengganan pemimpin dalam mendelegasikan kewenangnya disebabkan oleh dua faktor yaitu :

- *Rintangan Psychologis*
 - Pemimpin menganggap bahwa ia adalah manusia super yang tidak dapat diganti. Tanpa dia, organisasi akan macet.
 - Pemimpin berhasrat mendominasi segala aktivitas organisasi. Jadi, pemimpin ingin berkuasa
 - Pemimpin tidak bersedia menanggung resiko apabila bawahan

membuat kesalahan

- Perasaan takut dalam diri pemimpin bahwa dalam mendelegasikan wewenang, ternyata bawahan lebih mampu dari dirinya.
- *Rintangan Organisatoris*
 - Sulit membuat batas tentang tanggung jawab
 - Pemimpin kadang-kadang kurang mengetahui sampai dimana delegasi wewenang dilaksanakan.

Dari pendapat tersebut maka dapat di jelaskan lebih rinci lagi hal utama yang menghambat proses pelimpahan yaitu keengganan dari seorang pimpinan dalam mendelegasikan kewenangan dikarenakan :

- Pemimpin kurang yakin akan kemampuan bawahan
- Pemimpin merasa mampu untuk mengerjakan sendiri
- Takut wewengangnya sebagai pemimpin akan berkurang
- Tidak mau menanggung resiko
- Perasaan tidak aman
- Ketidakpercayaan kepada bawahan.

Selanjutnya untuk mendukung teori Umam, dari kedua faktor yaitu *Psychologis* dan *Organisatoris*. Menurut Yukl (1998:179), yang membuat pemimpin enggan atau tidak mau mendelegasikan kewengannya juga dipengaruhi oleh faktor politis dari pemimpin yaitu *Koalisi*. Menurut Pfeffer (Yukl, 1998: 179), Proses politis menyangkut usaha-usaha para anggota organisasi untuk meningkatkan kekuasaan mereka atau melindungi sumber-sumber kekuasaan yang ada seperti kewenangan dan control-kontrol terhadap sumber daya itu. Kekuasaan politis menyangkut proses mempengaruhi yang mengubah basis awal kekuasaan dengan cara yang unik. Proses-proses politis

yang umum dalam organisasi termasuk membentuk koalisi, memperoleh control terhadap proses-proses keputusan penting dan melakukan persaingan. Proses-proses politis ini menjelaskan mengapa beberapa pihak mampu untuk mempertahankan kekuasaan bahkan setelah keahlian mereka tidak lagi kritis bagi organisasi.

Proses politis yang umumnya dalam organisasi adalah membentuk sebuah koalisi atau aliansi untuk mendukung atau menentang sebuah kebijakan, program, atau perubahan tertentu. Dalam sebuah koalisi tiap pihak membantu lainnya dalam perolehan apa yang mereka inginkan. Koalisi tidak terbatas pada pihak-pihak dalam sebuah organisasi, kadang-kadang mereka dibentuk dengan pihak luar (Yukl, 1998:180). Sehingga proses politis yang membentuk suatu koalisi sangat memungkinkan terjadinya keengganan pemimpin dalam mendelegasiakan kewenangannya karena memungkinkan adanya unsur-unsur kepentingan anggota atau pribadi didalamnya.

Format pelimpahan kewenangan dapat dilakukan oleh pejabat yang berkedudukan lebih tinggi (*superior*) kepada pejabat yang berkedudukan rendah (*subordinate*) atau pejabat atasan kepada pejabat bawahan, di samping itu pelimpahan kewenangan dapat pula dilakukan di antara pejabat yang berkedudukan pada jenjang yang sama atau antara pejabat yang sederajat. pelimpahan wewenang menegak atau vertikal, sedangkan pelimpahan wewenang yang kedua diartikan pelimpahan kewenangan mendatar atau horizontal.

Dilihat dari sumbernya, kewenangan dapat dibedakan menjadi dua jenis (Wasistiono : 2005:56-57), yaitu : a. Kewenangan atributif adalah kewenangan

yang melekat dan diberikan kepada suatu institusi atau pejabat yang berdasarkan peraturan perundang-undangan; b. Kewenangan delegatif adalah kewenangan yang berasal dari pelimpahan kewenangan dari institusi atau pejabat yang lebih tinggi tingkatannya.

Masing-masing pejabat diberikan tugas melekat sebagai bentuk tanggung jawab agar tugas yang diberikan itu dapat dilaksanakan dengan baik. Tanggung jawab merupakan keharusan pada seseorang pejabat untuk melaksanakan secara layak segala sesuatu yang telah dibebankan kepadanya. Tanggung jawab hanya dapat dipenuhi bila pejabat yang bersangkutan disertai dengan wewenang tertentu dalam bidang dan tugasnya. Dengan tiadanya otoritas itu, tanggung jawab tidak dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya. Jadi ada korelasi antara tugas, tanggung jawab dan wewenang.

Kewenangan adalah hak seseorang pejabat untuk mengambil tindakan yang diperlukan agar tugas serta tanggung jawabnya dapat dilaksanakan dengan berhasil, atau kekuasaan bagi pemilik jabatan tertentu untuk melakukan sesuatu yang diinginkannya sesuai dengan tujuan organisasi. Berbicara mengenai pelimpahan kewenangan berarti berbicara mengenai desentralisasi. Desentralisasi merupakan suatu prinsip pendelegasian wewenang dari pusat ke bagian-bagiannya, baik bersifat kewilayahan maupun kefunksian. Prinsip ini mengacu kepada fakta adanya *span of control* dari setiap organisasi sehingga organisasi perlu diselenggarakan secara bersamaan.

Menurut Dwidjowijoto (2000:47), Pelimpahan kewenangan atau konsep desentralisasi lebih dekat dengan otonomi daerah. Konsep desentralisasi dengan

demikian mempunyai “cetakan” pemahaman yang sama dengan otonomi daerah. Selanjutnya secara umum desentralisasi terbagi menjadi dua : desentralisasi territorial atau kewilayahan dan desentralisasi fungsional. Desentralisasi kewilayahan berarti pelimpahan kewenangan dari pemerintah pusat kepada wilayah di dalam Negara. Desentralisasi fungsional berarti pelimpahan wewenang kepada organisasi fungsional (teknis) yang secara langsung berhubungan dengan masyarakat.

Desentralisasi dalam arti fungsional sebenarnya telah dilakukan oleh pemerintah di setiap Negara manapun. Adanya departemen, kementerian, dan badan-badan pemerintah merupakan bukti nyata desentralisasi. Dalam berbagai tingkatan, organisasi yang menerima pelimpahan fungsional tersebut memiliki jaringan kerja langsung kemasyarakat. Menurut Rondinelli (Nurcholis, 2007:11), merumuskan :

“Decentralization is the transfer of planning, decision making, or administrative authority from the central government to its organization, local administrative unit, semi-autonomous and parastatal organization, local government, or nongovernment organization”. (Desentralisasi adalah penyerahan perencanaan, pembuatan keputusan, atau kewenangan administratif dari pemerintah pusat kepada organisasi wilayah, satuan administratif daerah, organisasi semi otonom, pemerintah daerah, atau organisasi nonpemerintah/lembaga swadaya masyarakat).

Desentralisasi menurut Rondinelli mencakup dekonsentrasi, devolusi, pelimpahan pada lembaga semi otonom (delegasi), dan pelimpahan pada lembaga nonpemerintah. Dekonsentrasi adalah penyerahan beban kerja dari kementerian pusat kepada pejabat-pejabatnya yang berada di wilayah. Penyerahan tidak diikuti oleh kewenangan keputusan untuk melaksanakannya. Devolusi merupakan pelepasan fungsi-fungsi tertentu dari pemerintah pusat untuk membuat satuan

pemerintah baru yang tidak dikontrol secara langsung dengan tujuan memperkuat pemerintahan dibawah pemerintah pusat dengan cara mendelegasikan fungsi dan kewenangan. Pelimpahan wewenang pada lembaga semi otonom (delegasi) yaitu pemberian kewenangan administratif kepada organisasi-organisasi yang melakukan fungsi-fungsi tertentu yang tidak dibawah pengawasan pemerintah pusat. Selanjutnya penyerahan fungsi pemerintah pusat kepada lembaga nonpemerintah adalah tindakan pemberian wewenang dari pemerintah kepada badan-badan milik swasta.

Selanjutnya, format desentralisasi dapat dikelompokkan ke dalam empat bentuk (Sarundajang, 2005 : 54-56) yaitu :

- *Comprehensive local government system*, yaitu aparat daerah melakukan fungsi-fungsi yang diserahkan oleh pemerintah pusat;
- *Partnership system*, yaitu beberapa jenis pelayanan yang dilaksanakan langsung oleh aparat pusat dan beberapa jenis pelayanan yang lain dilakukan oleh aparat daerah;
- *Dual system*, yaitu aparat pusat melaksanakan pelayanan teknis secara langsung, demikian juga aparat daerah;
- *Integrated administrative system*, yaitu aparat pusat melakukan pelayanan teknis secara langsung di bawah pengawasan seorang pejabat koordinator. Aparat daerah hanya punya wewenang kecil dalam kegiatan pemerintahan.

2.1.3. Pelayanan Publik

2.1.3.1. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Undang-undang No. 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan 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.

Pelayanan umum menurut keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 26 Tahun 2004 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum adalah “segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat maupun Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik (*public service*) menurut Permata (2007: 3) adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini adalah suatu pemerintahan. Dalam pemerintahan, pihak yang memberikan pelayanan adalah aparatur pemerintahan beserta segenap kelengkapan kelembagaannya.

Menurut Sulastiono (2006: 57), pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, atau pun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Dengan demikian, yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat luas bukan hanya instansi pemerintah, melainkan juga pihak swasta. Pelayanan publik yang dijalankan oleh instansi pemerintah bermotif sosial-politik, yakni menjalankan tugas pokok dan mencari dukungan suara sedangkan pelayanan publik oleh pihak swasta bermotif ekonomi, yakni mencari keuntungan.

Dengan demikian, pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik

Sedangkan yang dimaksud dengan hakekat pelayanan umum adalah:

1. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum.
2. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna.
3. Mendorong tumbuh kembangnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.
4. Pelayanan umum dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar dan terjangkau.

Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Maka dapat dirumuskan yang menjadi unsur yang terkandung dalam pelayanan publik adalah:

1. Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh suatu badan atau lembaga atau aparat pemerintahan maupun swasta.

2. Objek yang dilayani adalah masyarakat (publik) berdasarkan kebutuhannya.
3. Bentuk pelayanan yang diberikan berupa barang dan jasa.
4. Ada aturan dan sistem dan tata cara yang jelas dalam pelaksanaannya.

Agar pelayanan publik berkualitas, sudah seharusnya pemerintah mereformasi paradigma pelayanan publik tersebut. Reformasi paradigma pelayanan publik ini adalah pergeseran pola penyelenggaraan publik dari yang semula berorientasi pemerintah sebagai penyedia menjadi pelayanan yang berorientasi kepada kebutuhan masyarakat sebagai pengguna. Dengan demikian, tak ada pintu masuk alternatif untuk memulai perbaikan pelayanan publik selain sesegera mungkin mendengarkan suara publik itu sendiri. Inilah yang akan menjadi jalan bagi peningkatan partisipasi masyarakat di bidang pelayanan publik.

Secara umum stakeholders menilai bahwa kualitas pelayanan publik mengalami perbaikan setelah dilakukannya otonomi daerah; namun, dilihat dari sisi efisiensi dan efektivitas, responsivitas, kesamaan perlakuan (tidak diskriminatif) masih jauh dari yang diharapkan dan masih memiliki berbagai kelemahan.

Berkaitan dengan hal-hal tersebut, memang sangat dirasakan bahwa pelayanan publik masih memiliki berbagai kelemahan, antara lain:

1. Kurang responsif. Kondisi ini terjadi pada hampir semua tingkatan unsur pelayanan, mulai pada tingkatan penanggungjawaban instansi. Respon terhadap berbagai keluhan aspirasi, maupun harapan masyarakat seringkali lambat atau bahkan diabaikan sama sekali.
2. Kurang informatif. Berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada

masyarakat lambat atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat.

3. Kurang *accessible*. Berbagai unit pelaksana pelayanan terletak jauh dari jangkauan masyarakat, sehingga menyulitkan bagi mereka yang memerlukan pelayanan tersebut.
4. Kurang koordinasi. Berbagai unit pelayanan yang terkait satu dengan lainnya sangat kurang berkoordinasi. Akibatnya, sering terjadi tumpang tindih ataupun pertentangan kebijakan antara satu instansi pelayanan dengan instansi pelayanan lain yang terkait.
5. Birokratis. Pelayanan (khususnya pelayanan perijinan) pada umumnya dilakukan dengan melalui proses yang terdiri dari berbagai level, sehingga menyebabkan penyelesaian pelayanan terlalu lama.
6. Kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat. Pada umumnya aparat pelayanan kurang memiliki kemauan untuk mendengar keluhan/saran/aspirasi dari masyarakat. Akibatnya, pelayanan ini dilaksanakan dengan apa adanya, tanpa ada perbaikan dari waktu ke waktu.
7. Inefisien. Berbagai persyaratan yang diperlukan (khususnya dalam pelayanan perizinan) seringkali tidak relevan dengan pelayanan yang diberikan.

Sementara dari kelembagaan, kelemahan utama terletak pada disain organisasi yang tidak dirancang secara khusus dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat penuh dengan hirarki yang membuat pelayanan menjadi berbelit-belit dan tidak terkoordinasi. Kecenderungan untuk melaksanakan fungsi sekaligus, fungsi pengaturan dan fungsi penyelenggaraan, masih sangat kental dilakukan oleh pemerintah, yang juga menyebabkan pelayanan publik menjadi

tidak efisien.

Terkait dengan itu, pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah masih menimbulkan persoalan. Beberapa kelemahan mendasar antara lain sulitnya menentukan atau mengukur output maupun kualitas dari pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, pelayanan pemerintah tidak mengenal “*bottom line*” artinya seburuk apapun kinerjanya, pelayanan pemerintah tidak mengenal istilah bangkrut, pemerintah menghadapi masalah berupa *internalities* artinya organisasi pemerintah sangat sulit mencegah pengaruh nilai-nilai dan kepentingan para birokrat dari kepentingan umum masyarakat yang seharusnya dilayani.

2.1.3.2. Bentuk-Bentuk Pelayanan Publik

Pemerintah melalui lembaga dan seluruh aparaturnya bertugas menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Adapun kegiatan yang dilakukan oleh aparatur terdiri dari berbagai macam bentuk.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003, pelayanan publik dibagi berdasarkan 3 kelompok, yaitu:

1. Kelompok Pelayanan Administratif, yaitu bentuk pelayanan yang menghasilkan berbagai macam dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat atau publik.
2. Kelompok Pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan publik.
3. Kelompok Pelayanan Jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis jasa yang dibutuhkan publik.

Menurut Moenir (2002: 190) bentuk pelayanan ada tiga macam yaitu:

1. Pelayanan dengan lisan

Pelayanan dengan lisan ini dilakukan oleh petugas-petugas bidang hubungan masyarakat, bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan dan keterangan kepada masyarakat mengenai berbagai fasilitas layanan yang tersedia.

Agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku pelayanan, yaitu:

- a. Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya
- b. Mampu memberikan penjelasan apa saja yang perlu dan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
- c. Bertingkah laku sopan dan ramah tamah.
- d. Meski dalam keadaan sepi tidak berbincang dengan pegawai lainnya karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas.

2. Pelayanan melalui Tulisan

Dalam bentuk tulisan, layanan yang diberikan dapat berupa pemberian penjelasan kepada masyarakat dengan penerapannya berupa tulisan suatu informasi mengenai hal atau masalah yang sering terjadi.

Pelayanan tulisan ini terdiri dari:

- a. Layanan berupa petunjuk, informasi dan sejenis yang ditujukan pada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga.
- b. Pelayanan berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberitahuan dan lain-lain

3. Pelayanan berbentuk Perbuatan

Pelayanan dalam bentuk perbuatan adalah pelayanan yang diberikan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar kesanggupan dan penjelasan secara lisan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang penyelenggaraan pelayanan publik setidaknya mengandung sendi-sendi:

1. Kesederhanaan: dalam arti prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan` secara cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan yang mencakup: rincian biaya atau tarif pelayanan publik serta prosedur atau tata cara umum, baik teknis maupun administratif.

3. Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan publik harus dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang ditentukan.
4. Kemudahan akses, yaitu bahwa tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informatika.
5. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, yakni pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
6. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk sarana telekomunikasi dan informatika.

2.1.3.3. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus mempunyai standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima layanan.

Berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, standar pelayanan adalah: penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.

1. Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait.

2. Penyelenggara berkewajiban menerapkan standar pelayanan.
3. Pengikutsertaan masyarakat dan pihak terkait dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan rnengutamakan musyawarah, serta memperhatikan ke beragaman.
4. Penyusunan standar pelayanan dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam peraturan pemerintah.

Suatu pelayanan yang komprehensif yang diberikan oleh pegawai pemerintah dapat dilakukan dengan memperhatikan unsur-unsur dari pelayanan tersebut yaitu pada saat terjadinya suatu interaksi antara pegawai pemerintah sebagai pemberi pelayanan dengan masyarakat sebagai konsumen dari pelayanan yang diberikan.

Menurut Moenir (2002: 88) faktor-faktor yang mendukung pelayanan, sebagai berikut:

1. Faktor Kesadaran yaitu kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam kegiatan pelayanan. Kesadaran para pegawai pada segala tingkatan terhadap tugas yang menjadi tanggungjawabnya dapat membawa dampak yang sangat positif terhadap organisasinya.
2. Faktor Aturan yaitu aturan dalam organisasi yang menjadi landasan kerja pelayanan. Aturan ini mutlak kebenarannya agar organisasi dan pekerjaan dapat berjalan teratur dan terarah, oleh karena itu harus dipahami oleh organisasi yang berkepentingan/bersangkutan.
3. Faktor Organisasi merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan dalam usaha pencapaian tujuan.

4. Faktor Pendapatan yaitu pendapatan pegawai yang berfungsi sebagai pendukung pelaksanaan pelayanan. Pendapatan yang cukup akan memotivasi pegawai dalam melaksanakan pekerjaan dengan baik.
5. Faktor Keterampilan Tugas yaitu kemampuan dan keterampilan petugas dalam melaksanakan pekerjaan. Ada tiga kemampuan yang harus dimiliki, yaitu kemampuan manajerial, kemampuan teknis dan kemampuan untuk membuat konsep.
6. Faktor Sarana yaitu sarana yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas atau pekerjaan layanan. Sarana ini meliputi peralatan, perlengkapan, alat bantu dan fasilitas lain yang melengkapi seperti fasilitas komunikasi.

Dalam konteks pelayanan publik dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik (Kurniawan, 2005: 7). Kualitas dapat diberi pengertian sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk (barang atau jasa) yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan. Kualitas diartikan sebagai segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau sesuai dengan persyaratan atau kebutuhan (Kurniawan, 2005: 53).

Sedangkan Sinambela (2006: 6) kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang dikenal dengan konsep pelayanan prima. Kualitas pelayanan publik merupakan mutu/kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan/masyarakat (*meeting the needs of customers*).

Menurut Dwiyanto (Tangkilisian, 2005: 223) ada beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan itu sendiri adalah:

1. Faktor internal antara lain kewenangan direksi, sikap yang berorientasi terhadap perubahan, budaya organisasi, etika organisasi, sistem internship maupun semangat kerjasama.
2. Faktor eksternal antara lain budaya politik, dinamika dan perkembangan politik, pengelolaan konflik lokal, kondisi sosial ekonomi dan kontrol yang dilakukan oleh masyarakat serta organisasi LSM (Lembaga Swadaya Masyarakat).

Kemudian menurut Tjandra (2005: 3) tujuan dari pelayanan publik adalah memuaskan dan atau sesuai dengan keinginan masyarakat pada umumnya. Untuk mencapai hal ini diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Kualitas atau mutu pelayanan adalah kesesuaian antara harapan dan keinginan dengan kenyataan. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Menurut Sinambela (2006: 6). Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

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

pelayanan publik.

Menurut Zeitham dkk (Soetopo, 2003: 114) ada lima dimensi yang dapat digunakan untuk mengevaluasi mutu pelayanan, yaitu:

1. Bukti Langsung (*tangibles*), yang meliputi fasilitas fisik, pegawai, perlengkapan dan sarana komunikasi. Fasilitas fisik yang dimaksud disini adalah seperti gedung perkantoran, ruang tunggu untuk *customer*, telepon dan komputer.
2. Daya tanggap (*responsiveness*), suatu karakteristik kecocokan dalam pelayanan manusia, mampu yaitu keinginan para staf untuk membantu masyarakat dalam memberikn pelayanan dengan tanggapan. Keinginan itu seperti kemauan aparat birokrasi untuk memberikan informasi-informasi yang terkait dengan waktu pelayanan, syarat-syarat program langsung.
3. Keandalan (*reability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang menyajikan dengan segera dan memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari kemampuan dan kecakapan aparat dalam mengerjakan tugas-tugas yang dibebankan dan menjadi kewajibannya dengan cepat sesuai dengan waktu yang dijanjikannya.
4. Jaminan (*assurance*), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, resiko atau skeraguan. Yaitu seperti kepastian yang diberikan oleh aparat untuk membuat masyarakat pengguna jasa merasa yakin bahwa tugas yang dilaksanakannya akan bebas dari kesalahan.
5. Empati (*emphaty*) yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan. Hal ini seperti bagaimana aparat menciptakan komunikasi eksternal untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Selain kelima dimensi tersebut, menurut Gasperz (Wahid, 2006: 20), hal-hal yang perlu diperhatikan berkaitan dengan kualitas pelayanan mulai dari waktu tunggu, waktu proses hingga waktu penyelesaian suatu produk pelayanan sebagai berikut:

1. Akurasi pelayanan, berkaitan dengan realitas pelayanan dan bebas dari kesalahan.
2. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, terutama bagi mereka yang berinteraksi langsung dengan pelanggan (internal maupun eksternal).
3. Tanggung jawab, berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan keluhan dari pelanggan.

4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan keluhan pelanggan.
5. Kemudahan mendapatkan pelayanan, berkaitan erat dengan banyaknya outlet, banyaknya petugas yang melayani, banyaknya fasilitas pendukung seperti computer untuk memproses data.
6. Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru dalam pelayanan, *features* dari pelayanan.
7. Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas penanganan permintaan khusus.
8. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang dan tempat pelayanan, kemudahan menjangkau, tempat parkir kendaraan, ketersediaan informasi, petunjuk-petunjuk dan bentuk-bentuk lain.
9. Atribut pendukung pelayanan lainnya, seperti lingkungan kebersihan, ruang tunggu dan fasilitas lainnya.

2.2. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu terkait dengan judul tesis ini dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Riko Eka Kusuma, Pelaksanaan Pendelegasian Wewenang Bupati Kepada Camat Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, Program Studi Magister Sains Hukum dan Pembangunan Universitas Airlangga Surabaya, 2014.

Hasil penelitian ini menjelaskan: Pengaturan Pendelegasian Wewenang Bupati kepada Camat berdasarkan peraturan perundang-undangan di Indonesia yaitu diatur dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah. Dalam Pasal 126 ayat (2) Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004. Selanjutnya, wewenang Camat baru muncul jika ada tindakan aktif dari Bupati/Walikota untuk mendelegasikan sebagian wewenang yang dimilikinya kepada Camat.

2. Agustriani Susanti Manurung, Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Sidikalang Kabupaten Dairi, Pascasarjana Universitas Medan Area, Medan, 2018.

Hasil penelitian menjelaskan: Sosialisasi yang dilakukan dari Pihak Kabupaten yang bekerjasama dengan pihak Kecamatan mengenai program PATEN tersebut belum sepenuhnya merata dan belum mampu meningkatkan kesadaran masyarakat. Kualitas dan Kuantitas aparatur Kecamatan yang belum memadai dalam melaksanakan PATEN.

2. Fatah Hidayat, Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Ptsp): Pendelegasian Kewenangan Setengah Hati (Studi terhadap Penyelenggaraan PTSP di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Banyuwangi), Program Magister Ilmu Administrasi, FISIP Universitas Jember, 2018.

Hasil penelitian menjelaskan: Berdasarkan kajian di atas dapat disimpulkan bahwa tercapainya tujuan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan yang telah menjadi kewenangan Pemerintah Kabupaten Banyuwangi dengan model Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) tidak cukup hanya dengan membentuk lembaga penyelenggara PTSP saja. Bupati yang selama ini memiliki kewenangan atas berbagai jenis perizinan dan non perizinan sudah seharusnya segera mendelegasikan kewenangan tersebut secara penuh (tidak setengah hati) kepada Kepala BPPT Kabupaten Banyuwangi. Kemauan politik (*political will*) berupa pendelegasian kewenangan Bupati Banyuwangi secara penuh kepada Kepala BPPT Kabupaten Banyuwangi yang meliputi

kewenangan proses pelayanan dan kewenangan penandatanganan dokumen perizinan dan non perizinan bisa dikatakan merupakan hal yang sangat krusial bagi tercapainya tujuan kebijakan ini. Hal ini karena dengan adanya pelimpahan kewenangan sepenuhnya tersebut, BPPT Kabupaten Banyuwangi selaku lembaga penyelenggara PTSP dapat menyelenggarakan pelayanan perizinan dan non perizinan di Kabupaten Banyuwangi secara mudah dengan prinsip koordinasi, integrasi dan sinkronisasi dengan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) terkait.

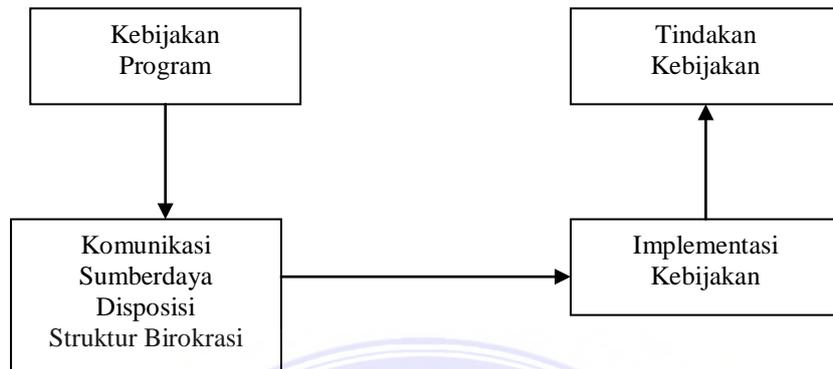
2.3. Kerangka Pemikiran

Uma Sekaran (Sugiono 2003:65) mengemukakan kerangka pikir adalah model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah penting.

Berdasarkan pendapat diatas, kerangka berfikir merupakan sebuah konsep dari penelitian yang dimuat dalam sebuah bagan yang digunakan oleh peneliti menjelaskan secara singkat mengenai penelitiannya. Kerangka berpikir juga biasanya disebut sebagai gambaran ringkas dalam bentuk bagan mengenai penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti.

Dalam penelitian ini, penulis memakai pendapat George Edward III yang penulis anggap relevan dengan masalah-masalah awal yang peneliti temukan dilapangan. Merujuk pada model implementasi menurut Edward III yang penulis gunakan, terdapat empat faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi sebuah kebijakan yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi. Dari uraian yang telah dijabarkan di atas, alur berpikir penulis dapat digambarkan

sebagai berikut :



Gambar 2.2.
Kerangka Penelitian



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Bentuk Penelitian

Menurut Sugiyono (2012:1-2), metode penelitian dapat diartikan sebagai cara alamiah untuk mendapatkan data yang valid untuk tujuan yang dapat ditentukan, dikembangkan, dibuktikan untuk suatu pengetahuan tertentu sehingga pada waktunya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah dalam bidang tertentu

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui pengamatan langsung (observasi), wawancara terstruktur dan dokumentasi. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini bersifat komparatif. Menurut Masyhuri dan Zainuddin (2008:41), metode komparatif yaitu jenis penelitian deskriptif yang ingin mencari jawaban secara mendasar tentang sebab-akibat dengan menganalisa faktor-faktor penyebab terjadinya atau munculnya suatu fenomena tertentu. Sependapat juga dengan Suryabrata (2003:84), bahwa metode komparatif atau *Kausal-komparatif* merupakan penelitian untuk menyelidiki kemungkinan sebab-akibat dengan cara : berdasar atas pengamatan terhadap akibat yang ada mencari kembali faktor yang mungkin menjadi penyebab melalui data tertentu. Berdasarkan dua pendapat tersebut maka penelitian ini menggunakan metode Komparatif dengan tujuan mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan belum efektifnya pelimpahan kewenangan Bupati kepada DPM-PPTSP Kabupaten Karo dalam memberikan pelayanan perizinan dan nonperizinan.

3.2. Lokasi Penelitian

Sesuai dengan judul penelitian: “Implementasi Peraturan Bupati Karo Nomor 01 Tahun 2017 tentang Pelimpahan Kewenangan Bupati Karo atas Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karo”, maka penelitian akan dilakukan pada DPM-PPTSP Kabupaten Karo yang beralamat di Jalan Letjen Jamin Ginting No. 17 Kabanjahe Kabupaten Karo.

3.3. Waktu Penelitian

Waktu penelitian tesis ini dilakukan pada bulan Pebruari 2019 sampai dengan April 2019.

3.4. Informan Penelitian

Informan penelitian adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian (Moleong 2006 : 97). Informan merupakan orang yang benar-benar mengetahui permasalahan yang akan diteliti. Dalam penelitian ini data yang didapatkan dari informan berupa wawancara. Terdapat 2 informan diantaranya:

1. Informan kunci, yaitu orang-orang yang sangat memahami permasalahan yang diteliti. Adapun yang dimaksud sebagai informan kunci dalam penelitian ini adalah kepala dinas dan Sekretaris DPM-PPTSP Kabupaten Karo.
2. Informan non kunci, yaitu orang yang dianggap mengetahui permasalahan yang diteliti yaitu Masyarakat pengguna yang memiliki kepentingan dalam pengurusan perizinan dan nonperizinan (5 orang) atau disebut juga pemohon

terkait.

Sehingga dengan demikian penelitian ini menggunakan Purposive sampling. Purposive sampling adalah salah satu teknik sampling non random sampling dimana peneliti menentukan pengambilan sampel dengan cara menetapkan ciri-ciri khusus yaitu pihak yang dapat menggambarkan pelayanan di DPM-PPTSP Kabupaten Karo yang sesuai dengan tujuan penelitian sehingga diharapkan dapat menjawab permasalahan penelitian.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Di dalam melaksanakan pengumpulan data maupun keterangan yang diperlukan dalam penelitian ini penulis menggunakan:

1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Suatu penelitian yang dilakukan untuk mendapatkan data sekunder dengan cara membaca buku-buku, majalah-majalah dan brosur-brosur yang ada kaitannya dengan topik penelitian ini.

2. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Adapun tehnik pengumpulan data yang dilakukan melalui :

- a. Observasi, yakni mengadakan pengamatan langsung dan dibantu dengan pencatatan fenomena yang ditemukan di lapangan.
- b. Wawancara, penulis juga melakukan tanya jawab kepada pihak yang berwenang memberikan pendapat tentang pertanyaan yang diajukan.
- c. Angket, yaitu mengajukan beberapa pertanyaan secara berstruktur yang disebarkan kepada responden.

3.6. Definisi Konsep

Menurut Singarimbun (1995 : 33) konsep merupakan istilah dan definisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak kejadian kelompok atau individu yang menjadi pusat perhatian ilmu sosial. Untuk mendapatkan batasan yang lebih jelas dari masing-masing konsep yang akan diteliti, maka penulis mengemukakan definisi dari beberapa konsep yang digunakan yaitu terdiri dari satu variabel saja yaitu : Variabel “Implementasi Peraturan Bupati Karo Nomor 01 Tahun 2017 tentang Pelimpahan Kewenangan Bupati Karo atas Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karo” yang merupakan suatu upaya yang dilakukan oleh institusi DPM-PPTSP Kabupaten Karo dalam upaya peningkatan pelayanan publik di wilayah kerjanya.

Sehingga dengan demikian definisi konsep dalam penelitian ini adalah implementasi kebijakan, berdasarkan pandangan Edwards III (dalam Winarno, 2007:175) keberhasilan yang ditentukan oleh empat faktor penting, yaitu:

1. Dimensi komunikasi kebijakan, berarti merupakan proses penyampaian informasi kebijakan dari pembuat kebijakan (*policy maker*) kepada pelaksana kebijakan (*policy implementors*). Komunikasi kebijakan memiliki beberapa macam dimensi, antara lain dimensi penyampaian informasi (*transmission*), kejelasan (*clarity*), dan konsistensi (*consistency*). Dimensi *Transmission* yaitu menghendaki agar kebijakan publik disampaikan tidak hanya kepada pelaksana kebijakan, tetapi juga disampaikan kepada kelompok sasaran kebijakan. Dimensi kejelasan (*clarity*) berarti menghendaki agar kebijakan

yang ditransmisikan kepada para pelaksana, sasaran kebijakan dapat diterima dengan jelas. sehingga diantara mereka mengetahui apa yang menjadi maksud, tujuan dari kebijakan. Dimensi Konsistensi (*consistency*) yaitu perintah yang diberikan dalam pelaksanaan suatu komunikasi harus konsisten dan jelas untuk ditetapkan atau dijalankan.

2. Dimensi sumberdaya, bagaimanapun jelas dan konsistensinya ketentuan-ketentuan atau aturan-aturan. Jika para pelaksana kebijakan yang bertanggung jawab untuk melaksanakan kebijakan kurang mempunyai sumber-sumber daya maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan efektif. Dimensi Sumber daya meliputi manusia (*staff*), peralatan (*facilities*), dan Informasi dan Kewenangan (*information and authority*).
3. Dimensi disposisi ; disposisi ini merupakan karakteristik yang menempel erat kepada pelaksana. Disposisi terdiri dari pengangkatan birokrasi (*staffing the bureaucracy*) dan insentif (*incentives*). Dimensi pengangkatan birokrasi merupakan pengangkatan dan pemilihan pegawai pelaksana kebijakan haruslah orang-orang yang memiliki dedikasi pada kebijakan yang telah ditetapkan. Dimensi Insentif merupakan salah-satu teknik yang disarankan untuk mengatasi masalah sikap para pelaksana kebijakan dengan pemberian penghargaan, baik uang atau yang lainnya.
4. Dimensi struktur birokrasi; struktur organisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Aspek penting dari setiap organisasi adalah adanya *standard operating procedures* (SOP). SOP akan menjadi pedoman bagi

setiap implementator dalam bertindak. Tidak jelasnya SOP diantara organisasi pelaksana satu dengan yang lainnya akan berdampak pada gagalnya pelaksanaan suatu kebijakan. Dimensi *fragmentation* merupakan organisasi pelaksana yang terpecah-pecah atau tersebar akan menjadi distorsi dalam pelaksanaan kebijakan. Semakin terfragmentasi organisasi pelaksana semakin membutuhkan koordinasi yang intensif.

3.7. Teknik Analisis Data

Analisa data dalam penelitian ini menurut Moleong (2006: 280) adalah proses pengorganisasian dan mengurut data ke dalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat diketemukan tema serta sesuai dengan yang disarankan oleh data.

Data yang diperoleh baik saat pengumpulan data di lapangan maupun setelah data terkumpul, kemudian data yang terkumpul diolah agar sistematis. Data tersebut akan diolah melalui dari mengedit data, mengklarifikasikan. Mereduksi, menyajikan dan menyimpulkan. Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif yaitu dengan mendeskripsikan serta menjelaskan data yang diperoleh selama penelitian diproses dengan analisa dan teknik yang digunakan sesuai tahapan dengan model interaktif yang merupakan siklus pengumpulan data, reduksi data dan sajian serta kesimpulan.

Tahapan analisa tersebut Miles dan Huberman dalam Moleong (2006: 287) adalah sebagai berikut :

- Reduksi Data

Diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Dari pengumpulan data yang ada kemudian direduksi untuk pengorganisasian data dalam memudahkan menarik kesimpulan/verifikasi.

- Penyajian Data

Sebagai sekumpulan informasi yang tersusun memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan data disajikan secara tertulis berdasarkan kasus-kasus faktual yang saling berkaitan dan dalam penyajian data ini digunakan untuk memahami apa yang sebenarnya terjadi pada proses akuntabilitas pelayanan publik.

- Menarik Kesimpulan

Proses mencari kesimpulan arti benda-benda, mencatat keteraturan, pola-pola penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat dan proporsi peneliti. Kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung untuk mencari kesimpulan akhir.

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1. Gambaran Umum Kabupaten Karo

Kabupaten Karo merupakan salah satu kabupaten yang terdapat di Provinsi Sumatera Utara yang beribukota di Kabanjahe dengan jarak tempuh 76 Km dari Kota Medan sebagai Ibukota provinsi Sumatera Utara. Kabupaten Karo terletak di dataran tinggi, terhampar di punggung Bukit Barisan yang dikelilingi pegunungan dengan ketinggian 140 s/d 1400 m diatas permukaan laut.

Kabupaten Karo ini terletak pada 02050' – 03019' Lintang utara dan 97055' – 98038' Bujur timur, dengan wilayah seluas 2.127,25 km² (212.725 Ha) Ha atau 2,97 persen dari luas Provinsi Sumatera Utara dengan batas batas daerah:

- a. Sebelah utara berbatasan dengan Kabupaten Langkat dan Kabupaten Deli Serdang
- b. Sebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten Dairi dan Kabupaten Samsir.
- c. Sebelah timur berbatasan dengan Kabupaten Deli Serdang dan Kabupaten Simalungun
- d. Sebelah barat berbatasan dengan Provinsi Nangroe Aceh Darussalam.

Pada wilayah Kabupaten Karo terdapat dua hulu daerah aliran sungai (DAS) yang besar yakni DAS sungai Wampu dan DAS sungai Lawe Alas. Sungai Wampu bermuara ke Selat Sumatera dan Sungai Renun (Lawe Alas) bermuara ke Lautan Hindia.

Tipe iklim daerah Kabupaten Karo adalah E2 menurut klasifikasi Oldeman dengan bulan basah lebih tiga bulan dan bulan kering berkisar 2-3 bulan atau A menurut Koppen dengan curah hujan rata-rata di atas 1.000 mm/tahun dan merata sepanjang tahun. Curah hujan tahunan berkisar antara 1.000-4.000mm/tahun, dimana curah hujan terbesar terjadi pada bulan basah yaitu Agustus sampai dengan Januari dan Maret sampai dengan Mei.

Hasil Sensus tahun 2010 Penduduk Kabupaten Karo berjumlah 350.960 jiwa. Pada pertengahan tahun 2014, menurut proyeksi penduduk sebesar 382.622 yang mendiami wilayah seluas 2.127,25 Km². Kepadatan penduduk diperkirakan sebesar 180 jiwa/ Km². Laju Pertumbuhan Penduduk Karo Tahun 2010 – 2014 adalah sebesar 2,18 persen per tahun.

Tahun 2014 di Kabupaten Karo Penduduk laki-laki lebih sedikit dari Perempuan. Laki-laki berjumlah 189.815 jiwa dan Perempuan berjumlah 192.807 jiwa. Sex rasionya sebesar 98,45.

Selanjutnya dengan melihat jumlah penduduk yang berusia dibawah 15 tahun dan 65 tahun keatas maka diperoleh rasio ketergantungan sebesar 58,78 yang berarti setiap seratus orang usia produktif menanggung 59 orang dari usia dibawah 15 tahun dan 65 tahun keatas. Beban tanggungan anak bagi usia produktif sebesar 51 dan beban tanggungan lanjut usia bagi penduduk usia produktif sebesar 8.

Berdasarkan hasil Survey Sosial Ekonomi Nasional (SUSENAS), jumlah angkatan kerja di Kabupaten Karo mencapai 208.839 orang. Dengan Tingkat Partisipasi Angkatan Kerja sebesar 79,74 persen dan tingkat pengangguran

sebesar 1,02 persen.

Komposisi penduduk berdasarkan agama yang dianut memperlihatkan bahwa penganut agama nasrani merupakan yang terbanyak baru disusul oleh pemeluk agama Islam dan agama lainnya.

Ditinjau dari segi etnis, penduduk Kabupaten Karo mayoritas adalah suku Karo, sedangkan suku lainnya seperti suku Batak Toba/Tapanuli, Jawa, Simalungun, dan suku lainnya hanya sedikit jumlahnya (dibawah 5%).

4.1.2. Sejarah

Dengan diterbitkannya Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 18 Tahun 2016, tanggal 15 Juni 2016 tentang Perangkat Daerah, Pemerintah Kabupaten Karo menindaklanjuti dengan menerbitkan Peraturan Daerah Kabupaten Karo Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kabupaten Karo, Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu berubah menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Tipe A yang menyelenggarakan Urusan Pemerintahan Bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu.

4.1.3. Tugas, Fungsi dan Kedudukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu

Berdasarkan Peraturan Bupati Karo Nomor 35 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah, maka diketahui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu satu Pintu Kabupaten Karo adalah merupakan Tipe A yang merupakan

unsur pelaksana Urusan Pemerintahan bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu yang menjadi kewenangan Daerah.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu satu Pintu dipimpin oleh Kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu satu Pintu mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan Urusan Pemerintahan bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang menjadi kewenangan Daerah dan Tugas Pembantuan yang diberikan kepada kabupaten.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu satu Pintu dalam melaksanakan tugas menyelenggarakan fungsi:

- a. Perumusan kebijakan sesuai dengan lingkup tugasnya;
- b. Pelaksanaan kebijakan sesuai dengan lingkup tugasnya;
- c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan sesuai dengan lingkup tugasnya;
- d. Pelaksanaan administrasi dinas sesuai dengan lingkup tugasnya; dan
- e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh bupati terkait dengan tugas dan fungsinya.

4.1.4. Susunan Organisasi dan Uraian Tugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu

Susunan Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu satu Pintu, terdiri dari:

- a. Kepala Dinas.

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu

mempunyai tugas membantu Bupati dalam melaksanakan Urusan Pemerintahan bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu, yang menjadi kewenangan Daerah dan Tugas Pembantuan yang diberikan kepada kabupaten.

Kepala Dinas memiliki tugas:

- 1) Memimpin, merencanakan, mengatur, membina, mengkoordinasikan dan mengendalikan pelaksanaan urusan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu sesuai Standar Pelayanan Minimal.
- 2) Menetapkan, melaksanakan visi dan misi Dinas untuk mendukung visi dan misi Daerah;
- 3) Menyusun dan menetapkan rencana strategis dan program kerja Dinas sesuai dengan visi dan misi Daerah;
- 4) Menyusun Rencana Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah berkoordinasi dengan Instansi terkait dibawah koordinasi Tim Anggaran Pendapatan Daerah;
- 5) Memberikan saran, pertimbangan dan pendapat kepada Bupati dalam rangka percepatan penyelesaian tugas pokok dan sebagai bahan penetapan kebijakan Pemerintah Kabupaten Karo.
- 6) Menyelenggarakan koordinasi dan kerjasama dengan Satuan Kerja Perangkat Daerah terkait , instansi vertikal terkait yang ada di daerah, Propinsi dan Pusat maupun lembaga swasta dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas pokok.
- 7) Mengkoordinasikan tugas-tugas kedinasan kepada bawahan sesuai dengan

bidang tugasnya masing-masing;

- 8) Memberikan petunjuk dan bimbingan teknis serta melakukan pengawasan melekat kepada bawahan;
- 9) Menilai prestasi kerja bawahan sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan perkembangan karier dan penilaian SKP;
- 10) Mengevaluasi pelaksanaan kegiatan Dinas berdasarkan realisasi Program Kerja untuk bahan penyempurnaan program kerja berikutnya;
- 11) Bertindak sebagai Pengguna Anggaran dan Pengguna Barang Satuan Kerja Perangkat Daerah;
- 12) Menyelenggarakan tugas pembantuan sesuai dengan kewenangan dan peraturan perundang-undang yang berlaku;
- 13) Menyusun dan memberikan laporan pertanggungjawaban tugas Dinas termasuk laporan keuangan dan laporan kinerja Dinas kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah;
- 14) Menyelenggarakan tugas lain yang diberikan oleh Bupati.

b. Sekretariat Dinas

Sekretariat Dinas dipimpin oleh seorang Sekretaris yang mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas pokok Kepala Dinas dalam merumuskan kebijakan, mengoordinasikan, membina, dan mengendalikan kegiatan di bidang, perencanaan, monitoring, evaluasi, pelaporan, administrasi umum, kepegawaian, dan keuangan serta menyiapkan bahan koordinasi bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu.

Tugas Sekretaris sebagai berikut:

- 1) Menyusun program kegiatan Sekretariat berdasarkan hasil evaluasi kegiatan tahun sebelumnya dan peraturan perundang-undangan;
- 2) Menjabarkan perintah atasan melalui pengkajian permasalahan dan peraturan perundang-undangan;
- 3) Membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan bidang tugasnya serta memberikan arahan dan petunjuk secara lisan maupun tertulis guna meningkatkan kelancaran pelaksanaan tugas;
- 4) Melaksanakan koordinasi dengan seluruh Kepala Bidang dan Pejabat Fungsional di lingkungan dinas baik secara langsung maupun tidak langsung untuk mendapatkan masukan, informasi serta untuk mengevaluasi permasalahan agar diperoleh hasil kerja yang optimal;
- 5) Mempelajari dan mengkaji peraturan perundang-undangan bidang pengawasan, kepegawaian, keuangan, dan ketatausahaan guna mendukung kelancaran pelaksanaan tugas;
- 6) Menyiapkan konsep perumusan kebijakan Kepala Dinas, petunjuk teknis dan naskah dinas yang berkaitan dengan kegiatan perencanaan, monitoring, evaluasi, pelaporan, administrasi keuangan, administrasi umum, dan kepegawaian;
- 7) Mengoordinasikan dan memfasilitasi penyusunan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP), Laporan Keterangan Pertanggungjawaban Bupati (LKPJ), Penetapan Kinerja (Tapkin), Rencana Kerja (Renja), Pengawasan Melekat (Waskat), Budaya Kerja, Standard Operating Procedures (SOP), serta memfasilitasi terhadap kegiatan analisis

- jabatan (Anjab) sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- 8) Mengoordinasikan dan memfasilitasi penyusunan Rencana Kegiatan dan Anggaran (RKA), Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA), dan Dokumen Pelaksanaan Perubahan Anggaran (DPPA)
 - 9) Mengarahkan kegiatan perencanaan, keuangan, administrasi umum, dan kepegawaian sesuai dengan peraturan perundang-undangan agar kegiatan dapat dilaksanakan secara berhasil guna dan berdaya guna;
 - 10) Menyelenggarakan pelayanan kegiatan administrasi umum, kepegawaian, keuangan, kehumasan, perpustakaan, kearsipan, dokumentasi, perlengkapan/perbekalan, pengurusan rumah tangga, dan pengelolaan barang sesuai ketentuan yang berlaku guna kelancaran tugas;
 - 11) Melaksanakan pembinaan fungsi-fungsi manajemen dan pelayanan administrasi perkantoran agar tugas kesekretariatan dilaksanakan secara efektif dan efisien;
 - 12) Melaksanakan monitoring, evaluasi, dan menilai prestasi kerja pelaksanaan tugas bawahan secara berkala melalui sistem penilaian yang tersedia;
 - 13) Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sebagai dasar pengambilan kebijakan;
 - 14) Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan baik secara lisan maupun tulisan berdasarkan kajian dan ketentuan yang berlaku sebagai bahan masukan guna kelancaran pelaksanaan tugas dan untuk menghindari penyimpangan; dan

15) Melaksanakan tugas kedinasan lain sesuai dengan perintah atasan.

Sekretariat terdiri dari:

1. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

Subbagian Umum dan Kepegawaian dipimpin oleh seorang Kepala Subbagian yang mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Sekretaris dalam urusan kepegawaian, penatausahaan, surat menyurat pengelolaan barang, dan urusan rumah tangga Dinas.

2. Sub Bagian Keuangan.

Subbagian Keuangan dipimpin oleh seorang Kepala Subbagian yang mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Sekretaris dalam urusan keuangan.

3. Sub Bagian Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan.

Subbagian Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan dipimpin oleh seorang Kepala Subbagian yang mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Sekretaris dalam menyiapkan penyusunan dan pengendalian Perencanaan, Program, Evaluasi dan Pelaporan.

c. Bidang Promosi, Deregulasi dan Pengembangan Penanaman Modal.

Bidang Promosi, Deregulasi dan Pengembangan Penanaman Modal dipimpin oleh Kepala Bidang yang melaksanakan sebagian tugas Kepala Dinas dalam mengkoordinasikan dan merumuskan kebijakan teknis serta melaksanakan kegiatan Promosi, Deregulasi dan Pengembangan Penanaman Modal.

Bidang Promosi, Deregulasi dan Pengembangan Penanaman Modal

membawahi:

1. Seksi Perencanaan Pengembangan Penanaman Modal.

Seksi Perencanaan Pengembangan Penanaman Modal dipimpin oleh Kepala Seksi yang mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Kepala Bidang dalam menyusun, menyiapkan dan menyelenggarakan pelaksanaan Perencanaan Pengembangan Penanaman Modal.

2. Seksi Deregulasi.

Seksi Deregulasi dipimpin oleh Kepala Seksi yang mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Kepala Bidang dalam menyusun, menyiapkan dan menyelenggarakan pelaksanaan Deregulasi.

3. Seksi Promosi Penanaman Modal.

Seksi Promosi Penanaman Modal dipimpin oleh Kepala Seksi yang mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Kepala Bidang dalam menyusun, menyiapkan dan menyelenggarakan pelaksanaan Promosi Penanaman Modal.

d. Bidang Pengawasan, Pengaduan dan Standarisasi.

Bidang Pengawasan, Pengaduan dan Standarisasi dipimpin yang oleh Kepala Bidang yang melaksanakan sebagian tugas Kepala Dinas dalam mengkoordinasikan dan merumuskan kebijakan teknis serta melaksanakan kegiatan Pengawasan, Pengaduan dan Standarisasi.

Bidang Pengawasan, Pengaduan dan Standarisasi memiliki tugas:

- 1) Melaksanakan penyusunan rencana program Bidang Pengawasan, Pengaduan dan Standarisasi Penanaman modal;

- 2) Melakukan koordinasi pemantauan, pengawasan pengendalian dan pembinaan terhadap pelaksanaan penanaman modal dan PTSP;
- 3) Melakukan fasilitasi penyelesaian permasalahan penanaman modal dan PTSP;
- 4) Melakukan koordinasi dengan pemerintah pusat dan pemerintah provinsi dalam pengendalian pelaksanaan penanaman modal;
- 5) Melakukan evaluasi dan melaporkan atas pelaksanaan tugas;
- 6) Mengkoordinasikan tugas-tugas kedinasan kepada bawahan sesuai dengan bidang tugasnya masing-masing;
- 7) Memberikan petunjuk dan bimbingan teknis serta melakukan pengawasan melekat kepada bawahan;
- 8) Menilai prestasi kerja bawahan sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan perkembangan karier dan penilaian SKP.
- 9) Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan.

Bidang Pengawasan, Pengaduan dan Standarisasi, membawahkan:

1. Seksi Pengawasan dan Pengendalian

Seksi Pengawasan dan Pengendalian dipimpin oleh Kepala Seksi yang mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Kepala Bidang dalam menyusun, menyiapkan dan menyelenggarakan pelaksanaan Pengawasan dan Pengendalian.

2. Seksi Informasi dan Pengaduan;

Seksi Informasi dan Pengaduan dipimpin oleh Kepala Seksi yang mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Kepala Bidang dalam

menyusun, menyiapkan dan menyelenggarakan pelaksanaan Informasi dan Pengaduan.

3. Seksi Standarisasi;

Seksi Standarisasi dipimpin oleh Kepala Seksi yang mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Kepala Bidang dalam menyusun, menyiapkan dan menyelenggarakan pelaksanaan Standarisasi.

e. Bidang Pengolahan Data, Teknologi Informasi,

Bidang Pengolahan Data, Teknologi Informasi dipimpin yang oleh Kepala Bidang yang melaksanakan sebagian tugas Kepala Dinas dalam mengkoordinasikan dan merumuskan kebijakan teknis serta melaksanakan kegiatan Pengolahan Data, Teknologi Informasi. kegiatan Pengolahan Data, Teknologi Informasi.

Bidang Pengolahan Data, Teknologi Informasi memiliki tugas:

- 1) Melaksanakan penyusunan rencana program Bidang Pengolahan Data, Teknologi Informasi dan Dokumentasi;
- 2) Melaksanakan pengumpulan dan pengolahan data Bidang Pengolahan Data, Teknologi Informasi dan Dokumentasi;
- 3) Melaksanakan pemutakhiran data informasi penanaman modal dan PTSP;
- 4) Melaksanakan pengarsipan dokumen perizinan;
- 5) Melaksanakan perumusan, penyusunan tatacara pengembangan sistem informasi penanaman modal dan PTSP;
- 6) Melaksanakan koordinasi pembangunan, pengembangan sistem informasi penanaman modal dan PTSP;

- 7) Melaksanakan pembinaan, pengendalian pelaksanaan sistem informasi penanaman modal dan PTSP;
- 8) Melakukan evaluasi dan menyusun laporan atas pelaksanaan tugas;
- 9) Mengkoordinasikan tugas-tugas kedinasan kepada bawahan sesuai dengan bidang tugasnya masing-masing;
- 10) Memberikan petunjuk dan bimbingan teknis serta melakukan pengawasan melekat kepada bawahan;
- 11) Menilai prestasi kerja bawahan sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan perkembangan karier dan penilaian SKP
- 12) Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan .

Bidang Pengolahan Data, Teknologi Informasi, membawahkan:

1. Seksi Pengolahan Data;

Seksi Pengolahan Data dipimpin oleh Kepala Seksi yang mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Kepala Bidang dalam menyusun, menyiapkan dan menyelenggarakan pelaksanaan Pengolahan Data.

2. Seksi Teknologi Informasi.

Seksi Teknologi Informasi dipimpin oleh Kepala Seksi yang mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Kepala Bidang dalam menyusun, menyiapkan dan menyelenggarakan pelaksanaan Teknologi Informasi.

3. Seksi Dokumentasi.

Seksi Dokumentasi dipimpin oleh Kepala Seksi yang mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Kepala Bidang dalam menyusun, menyiapkan dan menyelenggarakan pelaksanaan Dokumentasi.

f. Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu

Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu dipimpin oleh Kepala Bidang yang melaksanakan sebagian tugas Kepala Dinas dalam mengkoordinasikan dan merumuskan kebijakan teknis serta melaksanakan kegiatan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu memiliki tugas:

- 1) Melaksanakan penyusunan rencana program Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- 2) Melakukan penyelenggaraan pelayanan administrasi perizinan usaha, perizinan non usaha dan Perizinan/Non Perizinan Penanaman Modal;
- 3) Menyelenggarakan koordinasi proses pelayanan perizinan usaha, perizinan non usaha dan Perizinan/Non Perizinan Penanaman Modal;
- 4) Menyelenggarakan upaya peningkatan kualitas pelayanan perizinan perizinan usaha, perizinan non usaha dan Perizinan/Non Perizinan Penanaman Modal;
- 5) Menetapkan Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD);
- 6) Menetapkan Surat Keterangan Pajak Daerah (SKPD);
- 7) Melakukan evaluasi atas pelaksanaan tugas;
- 8) Mengkoordinasikan kegiatan Tim Teknis;
- 9) Mengkoordinasikan tugas-tugas kedinasan kepada bawahan sesuai dengan bidang tugasnya masing-masing;
- 10) Memberikan petunjuk dan bimbingan teknis serta melakukan pengawasan melekat kepada bawahan;

11) Menilai prestasi kerja bawahan sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan perkembangan karier dan penilaian SKP.

12) Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan.

Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, membawahkan:

1. Seksi Pelayanan Perijinan Usaha;

Seksi Pelayanan Perijinan Usaha dipimpin oleh Kepala Seksi yang mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Kepala Bidang dalam menyusun, menyiapkan dan menyelenggarakan pelaksanaan Pelayanan Perijinan Usaha.

2. Seksi Pelayanan Perijinan Non usaha;

Seksi Pelayanan Perijinan Non usaha dipimpin oleh Kepala Seksi yang mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Kepala Bidang dalam menyusun, menyiapkan dan menyelenggarakan pelaksanaan Pelayanan Perijinan Non usaha.

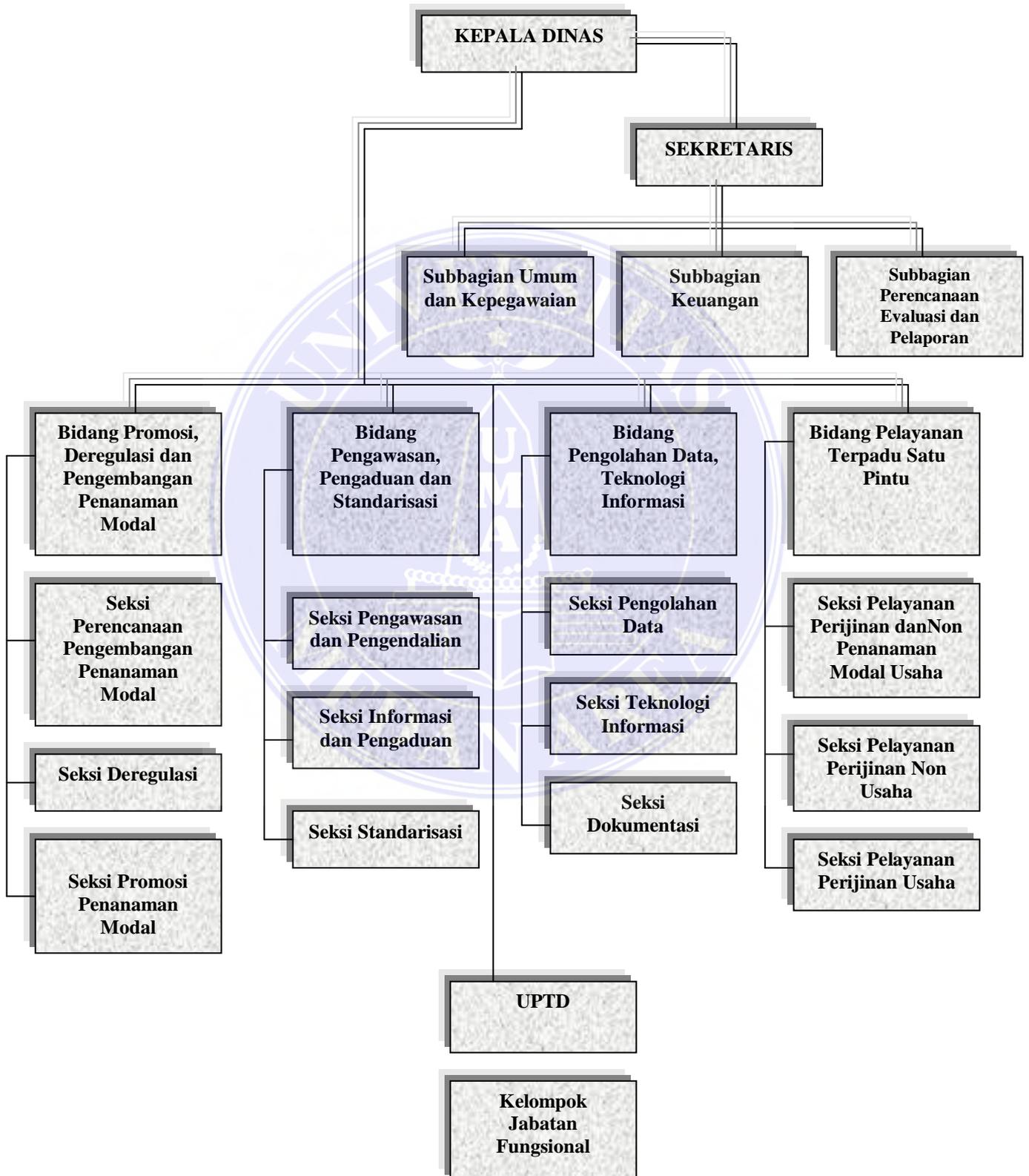
3. Seksi Pelayanan Perijinan dan Non Perijinan Penanaman Modal Usaha;

Seksi Pelayanan Perijinan dan Non Perijinan Penanaman Modal Usaha dipimpin oleh Kepala Seksi yang mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Kepala Bidang dalam menyusun, menyiapkan dan menyelenggarakan pelaksanaan Pelayanan Perijinan dan Non Perijinan Penanaman Modal Usaha.

g. UPT Dinas;

h. Kelompok Jabatan Fungsional.

Gambar 4.1. Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu satu Pintu Kabupaten Karo



4.1.5. Visi dan Misi

Berdasarkan hasil penelitian lapangan yang dilakukan maka diketahui visi dan misi dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu satu Pintu Kabupaten Karo, yaitu:

a. Visi

“Terciptanya Iklim Investasi yang kondusif untuk mendorong pertumbuhan ekonomi yang maju, mandiri dan berdaya saing.”

Penjelasan lebih lanjut tentang visi Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu adalah sebagai berikut :

- Kondusif adalah merupakan situasi dan kondisi yang menunjang investasi.
- Maju, menggunakan teknologi dalam pelayanan, baik yang berhubungan dengan investasi, maupun pelayanan perijinan.
- Mandiri, dapat melakukan berbagai program yang berkaitan dengan investasi dan pelayanan perijinan secara langsung.
- Berdaya saing , memiliki nilai strategis baik sumberdaya manusia, sumber daya alam serta infrastruktur lainnya.

b. Misi

- Mengembangkan sistem informasi pelayanan perijinan melalui teknologi (IT),
- Merumuskan kebijakan yang mendorong pertumbuhan investasi,
- Meningkatkan pelayanan prima melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu,

- Meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) kearah aparatur yang profesional, jujur dan akuntabel,
- Meningkatkan informasi investasi yang akurat.

4.2. Hasil Penelitian

4.2.1. Pelimpahan Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karo

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karo memperoleh pelimpahan kewenangan dari Bupati Karo melalui Peraturan Bupati Nomor 01 Tahun 2017 tentang Pelimpahan Kewenangan Bupati Karo Atas Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan Kepada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karo. Peraturan ini dibuat berdasarkan adanya Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dimana dalam Pasal 11 ayat (4) tertulis dengan jelas bahwa dalam menyelenggarakan PTSP oleh kabupaten/kota, Bupati/Walikota memberikan pendelegasian wewenang Perizinan dan Nonperizinan yang menjadi urusan pemerintah kabupaten/kota kepada Kepala BPMPTSP Kabupaten/Kota.

Sebagai konsekuensi terbitnya Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, maka Bupati melakukan pelmpahan kewenangan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPM-PPTSP) Kabupaten Karo.

Kewenangan Perizinan yang didelegasikan kepada Kepala DPM-PPTSP Kabupaten Karo menurut pasal 3 ayat (1) Peraturan Bupati Karo Nomor 01 Tahun 2017, meliputi :

Tabel 4.1. Kewenangan yang dilimpahkan Bupati kepada DPM-PPTSP Kabupaten Karo

No.	Urusan Pemerintahan	Perizinan dan Non Perizinan
1	Pendidikan	a. Izin Operasional PAUD b. Izin Operasional SD c. Izin Operasional SMP d. Izin Operasional Pendidikan Non Formal
2.	Kesehatan	a. Izin Bagi Pelayanan Medik Dasar untuk Tenaga Kesehatan dan Fasilitas Kesehatan <ol style="list-style-type: none"> 1. Izin Praktek Dokter 2. Izin Kerja Dokter 3. Izin Praktek Dokter Gigi 4. Izin Kerja Dokter Gigi 5. Izin Praktek Bidan 6. Izin Kerja Bidan 7. Izin Praktek Perawat 8. Izin Kerja Perawat 9. Izin Praktek Perawat Gigi 10. Izin Pengelola Apotek 11. Izin Kerja Apoteker 12. Izin Penyelenggaraan Klinik Umum Pratama 13. Izin Penyelenggaraan Klinik Pratama Khusus Bersalin 14. Izin Penyelenggaraan Klinik Pratama Khusus Gigi 15. Izin Penyelenggaraan Klinik Prataman Kecantikan Estetika 16. Izin Penyelenggaraan Klinik Umum Utama 17. Izin Penyelenggaraan Klinik Utama Khusus Gigi 18. Izin Penyelenggaraan Klinik Utama Khusus Bedah 19. Izin Penyelenggaraan Klinik Utama Khusus Penyakit Dalam 20. Izin Penyelenggaraan Klinik Khusus Kebidanan dan Penyakit Kandungan 21. Izin Penyelenggaraan Klinik Utama Khusus Anak 22. Izin Penyelenggaraan Klinik Utama Khusus Kulit dan Kelamin 23. Izin Penyelenggaraan Klinik Utama Khusus Telinga Hidung dan Tenggorokan 24. Izin Penyelenggaraan Klinik Utama Khusus Mata 25. Izin Penyelenggaraan Klinik Utama Khusus Geriatri

		<ul style="list-style-type: none"> 26. Izin Penyelenggaraan Klinik Utama Kecantikan Estetika 27. Izin Penyelenggaraan Klinik lain sesuai dengan Peraturan Perundang – undangan. 28. Izin Penyelenggaraan Balai Kesejahteraan Ibu Dan Anak (BKIA); 29. Izin Penyelenggaraan Rumah Bersalin; 30. Izin Penyelenggaraan Pelayanan Medik Dasar Lain Yang Ditetapkan Oleh Menteri Kesehatan. b. Izin Bagi Pelayanan Medik Spesialis (Rujukan) <ul style="list-style-type: none"> 1. Izin Praktek Dokter Spesialis; 2. Praktek Dokter Gigi Spesialis; 3. Izin Penyelenggaraan Klinik Spesialis; 4. Izin Penyelenggaraan Rumah Sakit Umum; 5. Izin Penyelenggaraan Rumah Sakit Khusus; 6. Izin Penyelenggaraan Klinik Perawatan Penderita Narkoba; 7. Izin Penyelenggaraan Klinik Kecantikan; 8. Izin Penyelenggaraan Pelayanan Medik Dasar Lain Yang Ditetapkan Oleh Menteri Kesehatan. c. Izin Bagi Pelayanan Medik Penunjang <ul style="list-style-type: none"> 1. Izin Apotik Dan Atau Toko Obat; 2. Izin Penyelenggaraan Laboratorium Medis (Laboratorium Klinik); 3. Izin Penyelenggaraan Laboratorium Kesehatan; 4. Izin Penyelenggaraan Laboratorium Gigi; 5. Izin Praktek Fisioterapis; 6. Ijin Kerja Nutrisionis (Ahli Gizi); 7. Izin Kerja Refraksionis Optisien (RO); 8. Izin Penyelenggaraan Optikal; 9. Izin Penyelenggaraan Pelayanan Medik Dasar Lain Yang Ditetapkan Oleh Menteri Kesehatan. d. Izin Bagi Pelayanan Makanan Dan Minuman <ul style="list-style-type: none"> 1. Izin Penyehatan Jasa Boga; 2. Sertifikasi Perusahaan Makanan Dan Minuman Industri Rumah Tangga; 3. Sertifikasi Restoran Dan Rumah Makan 4. Laik Sehat; 5. Izin Penyelenggaraan Air Minum Isi Ulang. e. Surat Tanda Daftar Pengobatan Tradisional <ul style="list-style-type: none"> 1. Tanda Daftar Sinshe; 2. Tanda Daftar Akupunkturis; 3. Tanda Daftar Battra Refleksi; 4. Tanda Daftar Battra Pijat Urut; 5. Tanda Daftar Battra Patah Tulang; 6. Tanda Daftar Battra Ramuan; 7. Tanda Daftar Battra Tusuk Jari (Akupressuris); 8. Tanda Daftar Battra Tenaga Dalam; 9. Tanda Daftar Battra Pendekatan Agama; 10. Tanda Daftar Battra Paranormal; 11. Tanda Daftar Battra Sunat; 12. Tanda Daftar Battra Tukang Gigi; 13. Tanda Daftar Battra Gurah; 14. Tanda Daftar Battra Dukun Bayi; 15. Tanda Daftar Reiky Master;
--	--	--

		<p>16. Tanda Daftar Qigong; 17. Tanda Daftar Chiropractie. f. Izin Institusi Penguji Alat :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Izin Penyelenggaraan Institusi Penguji Alat Kesehatan Tipe A (Yang Memiliki Fasilitas Dan Kemampuan Melakukan Pengujian Alat Dan Atau Kalibrasi Terhadap Semua Jenis Alat Kesehatan Tertentu); 2. Izin Penyelenggaraan Institusi Penguji Alat Kesehatan Tipe B (Yang Memiliki Fasilitas Dan Kemampuan Melakukan Pengujian Alat Dan Atau Kalibrasi Terhadap 5 (Lima) Jenis Alat Kesehatan Tertentu); 3. Izin Penyelenggaraan Institusi Penguji Alat Kesehatan Tipe B (Yang Memiliki Fasilitas Dan Kemampuan Melakukan Pengujian Alat Dan Atau Kalibrasi Terhadap 3 (Tiga) Jenis Alat Kesehatan Tertentu). <p>g. Izin Usaha Mikro Obat Tradisional h. Izin Toko Alat Kesehatan.</p>
3.	Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang	<ol style="list-style-type: none"> a. IMB b. IUJK c. Izin Reklame d. Izin Galian pada jalan kabupaten
4.	Perumahan Rakyat Dan Kawasan Pemukiman	<ol style="list-style-type: none"> a. Izin Pembangunan dan Pengembangan Perumahan b. Izin Pembangunan dan Pengembangan Kawasan Permukiman
5.	Sosial	Penerbitan Izin Pengumpulan Sumbangan Sosial Dalam Daerah
6.	Tenaga Kerja	<ol style="list-style-type: none"> a. Perizinan Dan Pendaftaran Lembaga Pelatihan Kerja b. Penerbitan Izin LPTKS c. Penerbitan Perpanjangan IMTA Dalam Daerah
7.	Pertanahan	<ol style="list-style-type: none"> a. Izin Lokasi b. Izin Membuka Tanah
8.	Lingkungan Hidup	<ol style="list-style-type: none"> a. Izin Gangguan b. Izin Pembuangan Limbah Cair c. Izin Penyimpanan Sementara Limbah B3 d. Izin Lingkungan e. Izin Usaha Pemanfaatan Air Bawah Tanah f. Izin Usaha Hasil Hutan Kayu dan Hasil hutan Non Kayu g. Izin Pendaaurulangan sampah/pengolahan sampah, pengangkutan sampah dan pemrosesan akhir sampah yang diselenggarakan oleh swasta
9.	Perhubungan	<ol style="list-style-type: none"> a. Izin Angkutan Orang dalam Trayek perdesaan dan Perkotaan dan Kartu Pengawas b. Izin Usaha Angkutan Orang Dan Barang c. Izin Angkutan Tidak Dalam Trayek d. Izin Penyelenggaraan Dan Pembangunan e. Fasilitas Parkir

10.	Komunikasi Dan Informatika	<ul style="list-style-type: none"> a. Izin Warung Internet b. Izin Penyelenggaraan Jasa Titipan Kantor Agen c. Izin Penyelenggaraan Telekomunikasi khusus d. Pembangunan Universal Service Obligation (USO) e. Izin Penyelenggara Instalatur Kabel rumah/Gedung f. Izin Pendirian Kantor Cabang Dan Locket Pelayanan Operator g. Izin Galian Kabel Telekomunikasi h. Izin Usaha Perdagangan Alat / Perangkat Telekomunikasi
11.	Koperasi Usaha Kecil Dan Menengah	<ul style="list-style-type: none"> a. Izin Usaha Koperasi Simpan Pinjam b. Izin Usaha Pembukaan Kantor Cabang Koperasi
12.	Kepemudaan Dan Olahraga	<ul style="list-style-type: none"> a. Izin Gedung Olahraga b. Izin Gelanggang Olahraga c. Lapangan Pramuka
13.	Kebudayaan	<ul style="list-style-type: none"> a. Izin Pendirian Sanggar Kebudayaan Dan Kesenian b. Museum
14.	Kearsipan	Izin Penggunaan Arsip yang bersifat tertutup yang disimpan di lembaga kearsipan daerah
15.	Perikanan	Izin Usaha Perikanan
16.	Pariwisata	<ul style="list-style-type: none"> a. Izin Usaha Jasa Perjalanan Wisata b. Izin Akomodasi c. Izin Usaha Jasa Makanan Dan Minuman d. Izin Usaha Kawasan Pariwisata e. Izin Usaha Transportasi Wisata f. Izin Usaha Daya Tarik Wisata g. Izin Usaha Hiburan Dan Rekreasi h. Izin Usaha Pramuwisata i. Izin Usaha Jasa Pertemuan Perjalanan, Insentif, Konvensi Dan Pameran j. Izin Usaha Jasa Konsultan Pariwisata k. Izin Usaha Jasa Informasi Pariwisata l. Izin Usaha Wisata Tirta m. Izin Usaha SPA n. Izin Pertunjukan Hiburan
17.	Pertanian	<ul style="list-style-type: none"> a. Izin Usaha Pertanian b. Izin Usaha Produksi Benih/ Bibit Ternak dan Pakan, Fasilitas Pemeliharaan Hewan, Rumah Sakit Hewan/Pasar Hewan, Rumah potong Hewan c. Izin Usaha Pengecer (Toko, Retail, Sub Distributor) Obat Hewan
18.	Perdagangan	<ul style="list-style-type: none"> a. Tanda Daftar Perusahaan b. Izin Tempat Penjualan Minuman Beralkohol c. Izin Usaha Perdagangan Minuman beralkohol d. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) e. Tanda Daftar Gudang f. Izin Pengelolaan Pasar Rakyat g. Izin Pusat Perbelanjaan h. Izin Usaha Toko Swalayan
19.	Energi Dan Sumber Daya Mineral	<ul style="list-style-type: none"> a. Izin Pengusahaan Panas Bumi Untuk Pemanfaatan Langsung b. Izin Pengusahaan Panas Bumi
20.	Perindustrian	<ul style="list-style-type: none"> a. Izin Usaha Industri b. Izin Perluasan

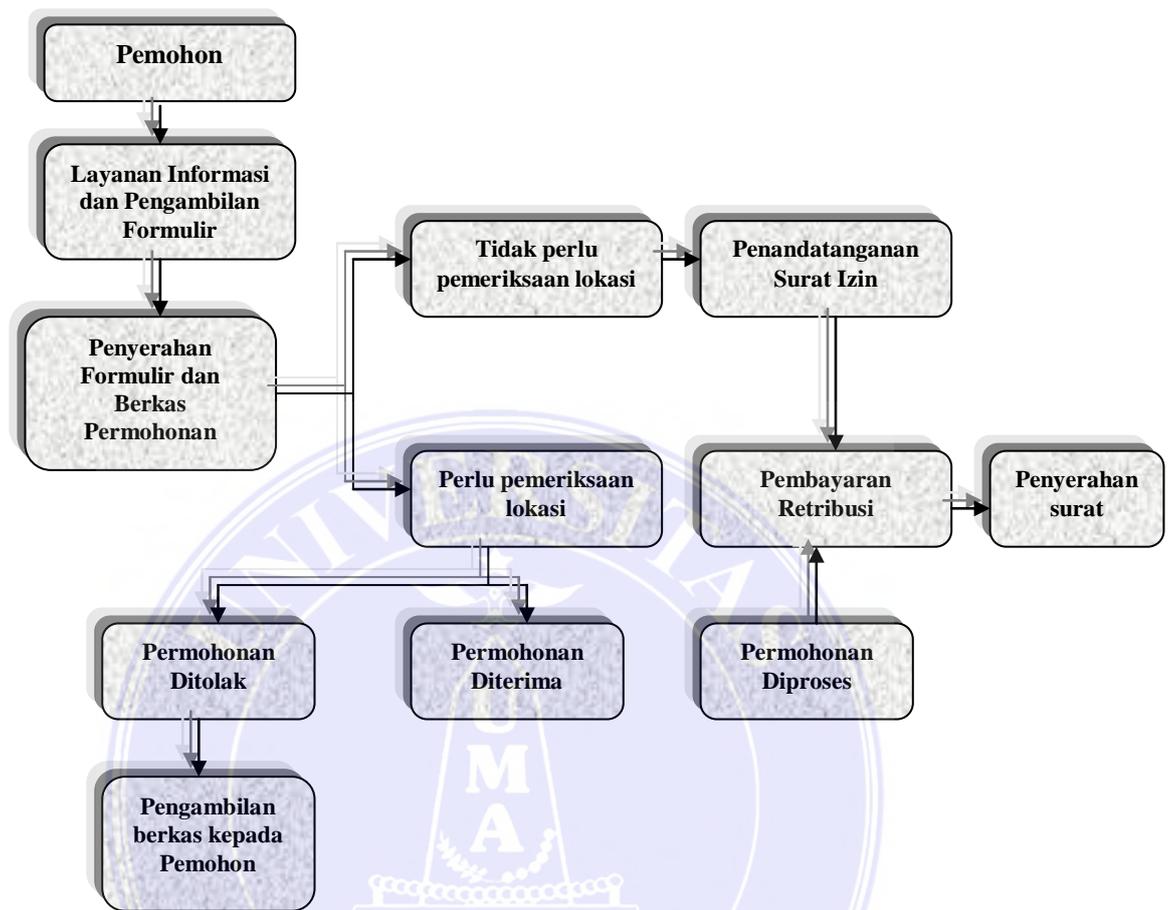
		c. Tanda Daftar Industri
21.	Penanaman Modal	Perizinan dan Non Perizinan di Bidang Penanaman Modal

Sumber: Pasal 3 Peraturan Bupati Karo Nomor 01 Tahun 2017 Tentang Pelimpahan Kewenangan Bupati Karo Atas Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan Kepada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintukabupaten Karo

Pelimpahan kewenangan dalam Peraturan Bupati Karo Nomor 01 Tahun 2017 Tentang Pelimpahan Kewenangan Bupati Karo Atas Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan Kepada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintukabupaten Karo menggunakan pendelegasian wewenang dengan delegasi dimana delegasi itu berarti penyerahan wewenang dari suatu badan atau pejabat ke dinas atau pejabat yang lainnya dengan berdasarkan pada kekuatan hukum atau peraturan hukum. Peraturan hukum ini dimaksudkan untuk memberi serta menarik kembali pelimpahan apabila dirasakan pelimpahan itu sudah tidak diperlukan lagi.

Dengan adanya pelimpahan wewenang ke DPM-PPTSP Kabupaten Karo maka yang berwenang menandatangani keputusan perizinan adalah Kepala DPM-PPTSP Kabupaten Karo yang terlihat dalam Pasal 3 ayat (3) Peraturan Bupati Karo Nomor 01 Tahun 2017 Tentang Pelimpahan Kewenangan Bupati Karo Atas Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan Kepada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintukabupaten Karo yang berbunyi Pelimpahan Kewenangan Perizinan dan Non Perizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi penerbitan, penandatanganan dokumen, penolakan permohonan, pencabutan izin dan pemungutan retribusi.

Adapun Alur Mekanisme Pelayanan Perizinan di DPM-PPTSP Kabupaten Karo dapat diuraikan sebagai berikut:



Sumber: Data diolah

Gambar 4.2.
Bagan Pelayanan Perizinan

Prosedur Pelayanan Perizinan pada DPM-PPTSP Kabupaten Karo meliputi tahap penerimaan permohonan, pemeriksaan administratif, pemeriksaan teknis, pemberian atau penolakan izin, pembayaran retribusi dan penyerahan Keputusan Pemberian Izin atau Surat Penolakan Izin atau Keputusan Pencabutan Izin yang dilakukan secara terpadu satu pintu. Prosedur pelayanan ini dilakukan untuk satu jenis perizinan atau perizinan paralel.

Pemeriksaan Administratif dilaksanakan terhadap berkas persyaratan yang diajukan sesuai dengan syarat yang telah ditetapkan oleh peraturan

perundang-undangan. Apabila berkas persyaratan yang diajukan telah sesuai dengan ketentuan perundang-undangan maka permohonan diterima dan dilanjutkan dengan pemeriksaan teknis. Pemeriksaan teknis adalah pemeriksaan atau peninjauan terhadap lokasi guna memeriksa kesesuaian berkas dengan kenyataan di lapangan atau lokasi, pemeriksaan terhadap permohonan izin yang diajukan. Setelah pemeriksaan teknis dilaksanakan maka akan keluar rekomendasi yang menyatakan bahwa izin tersebut diterima atau ditolak.

Keputusan penolakan atau penerimaan izin ditandatangani oleh Kepala DPM-PPTSP Kabupaten Karo atas nama Bupati dengan menggunakan kop DPM-PPTSP Kabupaten Karo dengan tembusan kepada Sekretaris Daerah dan Kepala Perangkat Daerah yang bertanggung jawab melaksanakan pembinaan teknis. Terhadap surat penolakan izin, pemohon dapat mengajukan keberatan kepada Kepala DPM-PPTSP Kabupaten Karo dan Permohonan Banding diajukan kepada Bupati dan dalam waktu paling lambat 14 hari terhitung sejak tanggal diterimanya surat keberatan, Kepala DPM-PPTSP Kabupaten Karo harus memberikan jawaban tertulis beserta alasannya dalam waktu paling lambat 14 hari terhitung sejak tanggal diterimanya surat keberatan, Kepala DPM-PPTSP Kabupaten Karo harus memberikan jawaban tertulis beserta alasannya kepada pemohon.

Masyarakat yang merasa tidak puas atas pelayanan perizinan dapat melayangkan pengaduannya kepada Kepala DPM-PPTSP Kabupaten Karo. Pengaduan dapat diajukan secara langsung maupun melalui telepon, website atau melalui e-mail.

Pengaduan yang diterima oleh Tim Pengaduan DPM-PPTSP Kabupaten Karo akan diperiksa kebenarannya melalui kades atau camat dari pihak yang bersangkutan. Tim Pengaduan DPM-PPTSP Kabupaten Karo akan melakukan tindakan sebagai berikut :

1. Tim Pengaduan akan mengkonfirmasi pihak terkait yaitu teradu (pengadu) serta camat atau kades yang bersangkutan.
2. Menyusun rekomendasi yang akan diberikan kepada teradu (pengadu).
3. Memonitoring serta menindak lanjuti rekomendasi yang diberikan kepada teradu.
4. Menyusun laporan yang akan diberikan kepada Kepala DPM-PPTSP Kabupaten Karo.

Kepala DPM-PPTSP Kabupaten Karo dapat memberikan teguran maupun sanksi kepada teradu yang tidak melaksanakan rekomendasi dari Tim Pengaduan DPM-PPTSP Kabupaten Karo.

Selain mengurus masalah perizinan atau pembuatan izin, DPM-PPTSP Kabupaten Karo juga mengurus masalah pembayaran, pengurangan, keringanan serta pembebasan retribusi. Hal ini bertujuan untuk meringankan beban serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Terhadap pengenaan retribusi, pemohon izin dapat mengajukan permohonan pengurangan, keringanan maupun pembebasan retribusi kepada Bupati melalui Kepala DPM-PPTSP Kabupaten Karo. Pemberian pengurangan dan keringanan dilakukan dengan melihat kemampuan wajib retribusi sedangkan pembebasan retribusi dilakukan dengan mempertimbangkan fungsi dari obyek retribusi.

4.2.2. Pembinaan, Pengawasan dan Pelaporan Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Kabupaten Banyumas.

Sesuai dengan Pasal 5 Peraturan Bupati Nomor 01 Tahun 2017, DPM-PPTSP Kabupaten Karo juga bertugas untuk melakukan pembinaan, pengawasan dan pelaporan. Badan yang bertugas untuk melaksanakan pembinaan, pengawasan serta pelaporan adalah Sekretariat Daerah. Sekretariat Daerah mempunyai tugas mengkoordinasikan perangkat daerah dalam bidang pelayanan publik, mengkoordinasikan penyusunan produk hukum untuk melaksanakan pembinaan terpadu satu pintu pada DPM-PPTSP Kabupaten Karo. Selain itu Sekretariat Daerah juga melakukan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah dibidang lingkungan hidup untuk melaksanakan pembinaan teknis dalam penyusunan Amdal, UKL dan UPL. Dalam menjalankan tugasnya, sekretariat daerah menunjuk perangkat-perangkat daerah untuk melaksanakan pembinaan terhadap DPM-PPTSP Kabupaten Karo.

Pengawasan dilaksanakan oleh perangkat daerah yang mempunyai tugas melaksanakan pengawasan terhadap pelaksanaan urusan pemerintahan daerah. Kepala DPM-PPTSP Kabupaten Karo melaporkan secara tertulis pelaksanaan kegiatan pelayanan perizinan yang dilaksanakan oleh Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah setiap triwulan dengan tembusan kepada perangkat-perangkat daerah yang bertanggung jawab melaksanakan pembinaan teknis.

Perangkat daerah yang melaksanakan pembinaan teknis kepada DPM-PPTSP Kabupaten Karo dalam melaksanakan pelayanan perizinan dan non perizinan adalah sebagai berikut :

1. Perangkat daerah yang melaksanakan teknis operasional urusan pemerintahan subbidang bangunan, gedung dan lingkungan pada urusan pemerintahan pada bidang pekerjaan umum serta urusan pemerintahan daerah bidang perumahan dan bidang tata ruang melaksanakan pembinaan teknis pemberian :
 - a. Izin Membangun Bangunan
 - b. Izin Usaha Jasa Konstruksi
 - c. Izin Reklame
2. Perangkat daerah yang melaksanakan teknis operasional urusan pemerintahan daerah bidang perindustrian dan bidang perdagangan melaksanakan pembinaan teknis terhadap pemberian :
 - a. Izin Usaha Industri
 - b. Tanda Daftar Industri
 - c. Izin Tempat Usaha
 - d. Izin Usaha Perdagangan
 - e. Tanda Daftar Perusahaan
 - f. Tanda Daftar Gudang
 - g. Izin Tempat Penjualan Minuman Beralkohol
 - h. Izin Pengelolaan Pasar Rakyat
 - i. Izin Usaha Toko Swalayan
3. Perangkat daerah yang melaksanakan teknis operasional urusan pemerintahan bidang pariwisata melaksanakan pembinaan terhadap pemberian :
 - a. Izin Usaha Hiburan Dan Rekreasi
 - b. Izin Usaha Jasa Makanan Dan Minuman

- c. Izin Usaha Jasa Perjalanan Wisata
 - d. Izin Usaha SPA
 - e. Izin Usaha Transportasi Wisata
4. Perangkat Daerah yang melaksanakan teknis operasional urusan pemerintahan subbidang administrasi keuangan daerah melaksanakan pembinaan teknis pemberian Izin lokasi.
5. Perangkat daerah yang melaksanakan teknis operasional urusan pemerintahan bidang energi dan sumber daya mineral melaksanakan pembinaan teknis pemberian :
- a. Izin Pengusahaan Panas Bumi Untuk Pemanfaatan Langsung
 - b. Izin Pengusahaan Panas Bumi Untuk Pemanfaatan Tidak Langsung
6. Perangkat Daerah yang melaksanakan teknis operasional urusan pemerintahan bidang pertanian melaksanakan pembinaan teknis pemberian
- a. Izin Usaha Produksi Benih/ Bibit Ternak dan Pakan, Fasilitas Pemeliharaan Hewan, Rumah Sakit Hewan/Pasar Hewan, Rumah potong Hewan
 - b. Izin Usaha Pengecer (Toko, Retail, Sub Distributor) Obat Hewan Penyosohan Beras
7. Perangkat Daerah yang melaksanakan teknis operasional urusan pemerintahan bidang perhubungan melaksanakan pembinaan teknis pemberian Izin Usaha Angkutan Pemberian teknis yang dilakukan oleh perangkat-perangkat daerah yang sudah disebutkan diatas meliputi :
- a. Penetapan target pelayanan perizinan yang menjadi urusannya.

- b. Pendataan potensi obyek perizinan.
- c. Pembuatan atau penyusunan petunjuk teknis pelayanan perizinan.
- d. Pengawasan teknis pelayanan perizinan.
- e. Evaluasi dan pengendalian pelaksanaan pelayanan perizinan.
- f. Pembinaan teknis kepada petugas yang menangani pelayanan perizinan.
- g. Pengkoordinasian pelaksanaan sosialisasi pelayanan perizinan.

4.3. Pembahasan

4.3.1. Pelaksanaan pelimpahan Kewenangan Dari Bupati Karo Kepada DPM-PPTSP Kabupaten Karo

Undang-undang Dasar 1945 mengamanatkan adanya Pemerintahan Daerah yang terlihat dari pasal 18 yang berbunyi :

- (1) Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah propinsi dan daerah propinsi itu dibagi atas kabupaten dan kota, yang tiap-tiap propinsi, kabupaten, dan kota itu mempunyai pemerintahan daerah, yang diatur dengan undang-undang.
- (2) Pemerintahan daerah propinsi, daerah kabupaten, dan kota mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan.
- (3) Pemerintahan daerah propinsi, daerah kabupaten, dan kota memiliki Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang anggotaanggotanya dipilih melalui pemilihan umum.

- (4) Gubernur, Bupati, dan Walikota masing-masing sebagai kepala pemerintahan daerah propinsi, kabupaten, dan kota dipilih secara demokratis.
- (5) Pemerintahan daerah menjalankan otonomi seluas-luasnya, kecuali urusan pemerintahan yang oleh undang-undang ditentukan sebagai urusan Pemerintah.
- (6) Pemerintahan daerah berhak menetapkan peraturan daerah dan peraturan-peraturan lain untuk melaksanakan otonomi dan tugas pembantuan.
- (7) Susunan dan tata cara penyelenggaraan pemerintahan daerah diatur dalam undang-undang.

Pasal 18 Undang-undang Dasar 1945 mengilhami lahirnya Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah dimana dalam Undang-undang ini negara atau pemerintah pusat memberikan kesempatan kepada pemerintah daerah untuk mengurus masalah daerahnya sendiri. Hal ini terlihat dalam pasal 2 Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah. Daerah mempunyai wewenang untuk mengurus kepentingan daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Wewenang atau urusan yang dapat diurus oleh Pemerintah Daerah terbagi dua yaitu urusan wajib dan urusan pilihan.

Urusan wajib ialah urusan yang harus diatur atau dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah sedangkan urusan pilihan merupakan urusan yang dapat dilakukan atau tidak dilakukan oleh Pemerintah Daerah. Urusan wajib pemerintahan daerah diatur dalam pasal 14 ayat (1) Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah. Urusan wajib yang menjadi kewenangan pemerintahan daerah untuk kabupaten/kota merupakan urusan yang

berskala kabupaten/kota yang terdiri dari 15 jenis urusan. Salah satu yang dapat diurus oleh daerah adalah mengenai penanaman modal dimana hal ini dapat menambah pemasukan keuangan daerahnya masing-masing.

Adanya Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah memberikan keuntungan tersendiri bagi daerah karena daerah dapat mengelola sumber daya baik sumber daya alam ataupun sumber daya manusia. Penanaman modal di Indonesia diatur dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal dimana Undang-undang ini mengatur tentang segala bentuk penanaman modal yang ada di Indonesia baik penanaman modal dalam negeri maupun penanaman modal asing. Yang dimaksud penanaman modal dalam pasal 1 ayat (1) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal yaitu segala bentuk kegiatan menanam modal, baik oleh penanam modal dalam negeri maupun penanam modal asing untuk melakukan usaha di wilayah negara Republik Indonesia.

Penanaman modal dalam negeri adalah kegiatan menanam modal untuk melakukan usaha di wilayah negara Republik Indonesia yang dilakukan oleh penanam modal dalam negeri dengan menggunakan modal dalam negeri sedangkan Penanaman modal asing adalah kegiatan menanam modal untuk melakukan usaha di wilayah negara Republik Indonesia yang dilakukan oleh penanam modal asing, baik yang menggunakan modal asing sepenuhnya maupun yang berpatungan dengan penanam modal dalam negeri.

Selain itu, Undang-undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal juga mengatur tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Pengertian

Pelayanan terpadu satu pintu menurut pasal 1 ayat (10) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal adalah kegiatan penyelenggaraan suatu perizinan dan nonperizinan yang mendapat pendelegasian atau pelimpahan wewenang dari lembaga atau instansi yang memiliki kewenangan perizinan dan nonperizinan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu tempat.

Tujuan pelayanan terpadu satu pintu menurut pasal 26 ayat (1) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2007 adalah membantu penanam modal dalam memperoleh kemudahan pelayanan, fasilitas fiskal, dan informasi mengenai penanaman modal. Pelayanan terpadu satu pintu dilakukan oleh lembaga atau instansi yang berwenang di bidang penanaman modal yang mendapat pendelegasian atau pelimpahan wewenang dari lembaga atau instansi yang memiliki kewenangan perizinan dan nonperizinan di tingkat pusat atau lembaga atau instansi yang berwenang mengeluarkan perizinan dan nonperizinan di provinsi atau kabupaten/kota.

Alasan pemerintah melaksanakan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu adalah :

- a. Perizinan merupakan pelayanan pemerintah yang tidak dapat digantikan oleh pihak swasta.
- b. Perizinan merupakan *entry point* kegiatan usaha.
- c. Perizinan adalah persyaratan bagi akses terhadap modal.
- d. Perizinan adalah fungsi awal untuk melakukan kontrol dalam pembinaan.
- e. Perizinan menghasilkan PAD dan dapat menambah obyek pajak.

- f. Pelayanan perizinan merupakan salah satu cermin kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakatnya.

Pada dasarnya penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu ditujukan untuk menyederhanakan birokrasi penyelenggaraan perizinan dalam bentuk :

- a. Pemangkasan tahapan dan prosedur lintas instansi maupun dalam instansi yang bersangkutan.
- b. Pemangkasan biaya.
- c. Pengurangan jumlah persyaratan.
- d. Pengurangan jumlah paraf dan tanda tangan yang diperlukan.
- e. Pengurangan waktu rata-rata pemrosesan perizinan.

Secara khusus, pelayanan terpadu satu pintu juga didesain untuk memberikan manfaat-manfaat bagi perbaikan iklim udara dan tata pemerintahan yang dapat berwujud sebagai berikut :

- a. Manfaat terhadap iklim usaha.

Perbaikan iklim usaha dapat ditandai dengan meningkatkan jumlah pelaku usaha. Untuk menghindari dari peningkatan itu maka dapat diidentifikasi dari jumlah pelaku usaha yang memiliki izin yang kemudian menyebabkan terjadinya perluasan akses pada berbagai sumber daya. Dampak pelayanan terpadu satu pintu yang lainnya adalah terjadinya pengurangan terhadap waktu dan biaya yang dibutuhkan dalam pengurusan izin.

- b. Manfaat bagi tata pemerintahan.

Melalui pelayanan terpadu satu pintu kerja birokrasi akan semakin efisien dan efektif. Melalui efisiensi ini beban administrasi pemerintahan daerah secara

keseluruhan akan berkurang. Secara tidak langsung kemudahan pelayanan perizinan juga berdampak positif terhadap pendapatan daerah. Disamping melayani perizinan, pelayanan terpadu satu pintu juga dijadikan sebagai saluran bagi pemerintah daerah untuk memberikan semua informasi yang dibutuhkan masyarakat. Disisi lain saluran ini juga dapat digunakan oleh masyarakat untuk menyampaikan keluhan dan masukan kepada pemerintah daerah.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu diatur lebih lanjut oleh Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Dalam Undang-undang ini terlihat jelas adanya pendelegasian kewenangan perizinan yang sebelumnya dimiliki oleh Gubernur, Bupati dan Walikota kepada Kepala Badan Penanaman Modal setempat. Berdasarkan pasal 11 ayat (4) Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Dalam menyelenggarakan PTSP oleh kabupaten/kota, Bupati/Walikota memberikan pendelegasian wewenang Perizinan dan Nonperizinan yang menjadi urusan pemerintah kabupaten/kota kepada Kepala BPMPTSP Kabupaten/Kota.

Khususnya di wilayah Kabupaten Karo, Bupati mendelegasikan kewenangannya kepada DPM-PPTSP Kabupaten Karo, amanat Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dituangkan dalam Peraturan Bupati Karo Nomor 01 Tahun 2017 Tentang Pelimpahan Kewenangan Bupati Karo Atas Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan Kepada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan

Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karo. Dalam Undang-undang ini terlihat jelas adanya pelimpahan kewenangan perizinan dari Bupati Kabupaten Karo kepada DPM-PPTSP Kabupaten Karo dimana Bupati Kabupaten Karo melimpahkan 147 (seratus empat puluh tujuh) perizinan kepada DPM-PPTSP Kabupaten Karo.

DPM-PPTSP Kabupaten Karo merupakan Badan yang menangani proses perizinan di Kabupaten Karo. Dinas ini mempunyai tugas menyusun dan melaksanakan kebijakan teknis operasional urusan pemerintahan daerah bidang penanaman modal dan pelayanan perizinan berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan serta menyelenggarakan penerbitan perizinan dan non perizinan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. DPM-PPTSP Kabupaten Karo terbentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Karo Nomor 05 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kabupaten Karo dan Peraturan Bupati Karo Nomor 35 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah. Dinas ini diketuai oleh Kepala DPM-PPTSP Kabupaten Karo yang bertugas memimpin penyelenggaraan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan teknis urusan pemerintahan daerah bidang penanaman modal dan pelayanan perizinan berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan. Kepala Dinas dibantu oleh Sekretariat, Bidang Promosi dan Kerjasama, Bidang Perizinan, Bidang Pengembangan dan Pengendalian, UPT dan Kelompok Jabatan Fungsional.

Pelimpahan kewenangan yang dilakukan oleh Bupati Karo kepada Kepala DPM-PPTSP Kabupaten Karo merupakan pelimpahan kewenangan dengan delegasi. Secara teoritik, kewenangan yang bersumber dari peraturan perundang-

undangan diperoleh melalui tiga cara yaitu atribusi, delegasi dan mandat. Pelimpahan kewenangan dengan atribusi adalah pemberian wewenang pemerintahan oleh pembuat undang-undang kepada organ pemerintahan. Wewenang yang diperoleh secara atribusi bersifat asli yang berasal dari peraturan perundang-undangan. Organ pemerintahan memperoleh kewenangan secara langsung dari redaksional pasal tertentu dalam suatu peraturan perundang-undangan. Penerima wewenang dapat menciptakan wewenang baru atau memperluas wewenang yang sudah ada dengan tanggung jawab intern dan ekstern pelaksanaan wewenang yang diatribusikan sepenuhnya berada pada penerima wewenang (*atributaris*).

Pelimpahan kewenangan dengan mandat merupakan pemberian wewenang oleh organ pemerintahan kepada organ lain untuk mengambil keputusan atas namanya. Pada mandat, penerima mandat (*mandataris*) hanya bertindak untuk dan atas nama pemberi mandat (*mandans*). Tanggung jawab akhir keputusan yang diambil oleh *mandataris* tetap berada pada *mandans* karena pada dasarnya penerima mandat bukan pihak lain dari pemberi mandat.

Pelimpahan kewenangan dengan delegasi dilakukan oleh pejabat yang telah memperoleh wewenang secara atributif kepada pejabat lainnya dan penyerahan dilakukan dengan undang-undang. Penyerahan ini tidak bisa dilakukan tanpa adanya kekuatan hukum seperti undang-undang atau peraturan hukum lainnya karena undang-undang atau peraturan hukum digunakan untuk mencabut kembali delegasi yang telah diberikan. Dengan adanya delegasi maka ada penyerahan wewenang dari badan pemerintahan atau pejabat pemerintahan

yang satu ke badan atau pejabat yang lainnya. Dalam pelimpahan selalu dituntut adanya dasar hukum pemberian delegasi karena untuk menarik kembali delegasi yang telah didelegasikan juga diperlukan peraturan perundang-undangan yang sama seperti pemberian pelimpahan itu ada.

Pelimpahan adalah penyerahan atau pelimpahan suatu wewenang yang telah ada oleh badan atau pejabat yang telah memperoleh wewenang pemerintahan secara atributif kepada badan atau pejabat lainnya yang akan melaksanakan wewenang yang telah diserahkan itu sebagai wewenangnya sendiri. Pada pelimpahan terjadi penyerahan kewenangan dari pihak yang memang telah ditunjuk untuk menjalankan kewenangan itu. Ada pergeseran kompetensi, pelepasan wewenang dari Bupati Karo dan penerimaan suatu wewenang yang diterima oleh DPM-PPTSP Kabupaten Karo. Bupati Karo yang sebelumnya memiliki kewenangan terhadap pembuatan perizinan telah memberikan kewenangnya kepada DPM-PPTSP Kabupaten Karo dan DPM-PPTSP Kabupaten Karo tidak dapat memperluas wewenang yang telah ia terima dari Bupati Karo.

Tanggung jawab yuridis tidak lagi berada ditangan Bupati Karo tetapi beralih kepada Kepala DPM-PPTSP Kabupaten Karo karena tanggung jawab terhadap wewenang yang telah di delegasikan berada ditangan Kepala DPM-PPTSP Kabupaten Karo selaku delegataris.

Adapun syarat-syarat pemberian pelimpahan adalah sebagai berikut :

- a. Pelimpahan harus definitif dan pemberi delegasi (delegans) tidak dapat lagi menggunakan sendiri wewenang yang telah diserahkan itu kecuali setelah ada pencabutan dengan berpegang pada asas "*contra-rius actus*".
- b. Pelimpahan harus berdasarkan ketentuan perundang-undangan, artinya delegasi hanya dimungkinkan jika ada ketentuan untuk itu dalam peraturan perundang-undangan
- c. Pelimpahan tidak diberikan kepada bawahan, artinya dalam hubungan hierarki kepegawaian tidak diperkenankan adanya delegasi.
- d. Adanya kewajiban pertanggungjawaban dari penerima pelimpahan (delegataris) kepada delegans.
5. Delegans dapat memberikan instruksi tentang penggunaan wewenang tersebut kepada delegataris.

4.3.2. Implementasi Peraturan Bupati Karo Nomor 01 Tahun 2017 tentang Pelimpahan Kewenangan Bupati Karo Atas Pelimpahan Perizinan dan Non Perizinan Kepada DPM-PPTSP Kabupaten Karo Ditinjau dari Model Edward III

Dalam penelitian, pendekatan yang digunakan dalam menganalisa implementasi Implementasi Peraturan Bupati Karo Nomor 01 Tahun 2017 tentang Pelimpahan Kewenangan Bupati Karo Atas Pelimpahan Perizinan dan Non Perizinan Kepada DPM-PPTSP Kabupaten Karo adalah sebagaimana teori yang dikemukakan oleh George C Edwards III. Menurut Edwards, ada empat faktor yang mempengaruhi dalam implementasi kebijakan publik yaitu faktor komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi.

a. Deskripsi Dimensi Komunikasi

Secara umum Edwards membahas tiga hal penting dalam komunikasi kebijakan, yakni : transmisi, konsistensi dan kejelasan (*clarity*). Menurut Edwards (dalam Winarno, 2007:175) persyaratan pertama bagi implementasi kebijakan yang efektif adalah bahwa mereka yang melaksanakan keputusan harus mengetahui apa yang harus mereka lakukan. Keputusan-keputusan kebijakan dan perintah-perintah harus diteruskan kepada personil yang tepat sebelum keputusan-keputusan dan perintah-perintah itu dapat diikuti.

Komunikasi pelimpahan kewenangan perizinan dan non perizinan dari Bupati kepada DPM-PPTSP Kabupaten Karo merupakan penyampaian informasi kebijakan dari pembuat kebijakan kepada pelaksana kebijakan dan diefektifkan lagi dengan disampaikan juga kepada kelompok sasaran kebijakan serta pihak lain yang berkepentingan. Indikator dalam komunikasi yaitu proses transmisi/penyaluran komunikasi, kejelasan komunikasi dan konsistensi.

Aspek dari komunikasi ini berupa keputusan-keputusan kebijakan perizinan dan non perizinan, petunjuk pelaksanaan, perintah dan lain-lain. Sehingga komunikasi yang terjadi berupa komunikasi internal dan komunikasi eksternal.

Komunikasi internal terjadi antar elemen dalam organisasi pelaksana pelayanan terpadu meliputi DPM-PPTSP Kabupaten Karo, Tim Teknis dan Perangkat Daerah terkait. Komunikasi internal ini disampaikan dalam bentuk formal seperti rapat dan non formal seperti perintah langsung atasan terhadap bawahan dan intruksi-intruksi.

Komunikasi eksternal terjadi diantara Pejabat DPM-PPTSP Kabupaten Karo dengan pengguna pelayanan perizinan dan non perizinan. Dalam komunikasi ini bertujuan agar mereka mengetahui keadaan lapangan yang sesungguhnya, apa yang harus dipersiapkan dan dilaksanakan guna kebijakan perizinan agar dapat tercapai dan terwujud.

b. Deskripsi Dimensi Sumber Daya

Implementasi kebijakan memerlukan dukungan sumber daya untuk melaksanakannya. Dalam penelitian ini indikator ini terkait sumber daya manusia yang diangkat adalah :

- 1) Jumlah, kemampuan dan motivasi dari personil pelayanan;
- 2) Sarana prasarana pelayanan perizinan.

Untuk indikator jumlah kemampuan dan motivasi personil layanan, hasil wawancara menunjukkan bahwa beberapa informan pengguna layanan perizinan dan non perizinan di DPM-PPTSP Kabupaten Karo menyatakan bahwa personil pelayanan sudah memadai dan pelayanan dinilai cukup baik, berikut pernyataan beberapa informan di lapangan :

Jumlah kemampuan, motivasi personil dan staf sudah dianggap memadai, ini dibuktikan dengan dapat terlayannya masyarakat khususnya pelaku dunia usaha dalam mengajukan persyaratan perizinan dan non perizinan. Meskipun masih ada kekurangan-kekurangan kecil dalam masalah proses pengadministrasiannya. (Hasil wawancara, Pebruari 2019)

c. Deskripsi Dimensi disposisi

Menurut Edward III dalam Widodo (2010;104) disposisi merupakan kemauan, keinginan dan kecenderungan para pelaku untuk melaksanakan kebijakan tadi secara sungguh-sungguh sehingga apa yang menjadi tujuan kebijakan dapat diwujudkan. Indikator dan hasil penelitian dilapangan terkait disposisi yang dikembangkan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1) Sikap aparat penyelenggara pemerintahan terhadap implementasi pelimpahan kewenangan pelayanan perizinan dan non perizinan di DPM-PPTSP Kabupaten Karo.

Sikap aparat penyelenggara pemerintahan terhadap implementasi pelimpahan kewenangan pelayanan perizinan dan non perizinan di DPM-PPTSP Kabupaten Karo dipandang oleh pengguna layanan perizinan dinilai cukup baik dan ada peningkatan. Berbagai Standar Pelayanan, Standar Operasi dan Prosedur (SOP) Pelayanan Perizinan dan non perizinan diapresiasi cukup baik oleh pengguna layanan dan dinilai sangat membantu dalam peningkatan pelayanan perizinan.

2) Insentif bagi aparat pelaksana kebijakan ;

Pendapat George C, Edward III (dalam Winarno, 2007;201) insentif merupakan salah satu teknik yang disarankan untuk mengatasi masalah sikap para pelaksana kebijakan dengan memanipulasi insentif. Pada dasarnya orang bergerak berdasarkan dirinya sendiri, maka memanipulasi insentif oleh para pembuat kebijakan mempengaruhi tindakan para pelaksana kebijakan dengan cara menambah keuntungan atau biaya tertentu mungkin akan menjadi faktor

pendorong yang membuat para pelaksana menjalankan perintah dengan baik. Hal ini dilakukan sebagai upaya memenuhi kepentingan pribadi organisasi. Hasil penelitian mendapatkan fakta di DPM-PPTSP Kabupaten Karo, belum dilakukan/dijalankan pemberian insentif. Menurut Kepala DPM-PPTSP Kabupaten Karo persoalan insentif masih diusulkan kepada Pemerintah Kabupaten Karo.

a. Perbandingan sikap aparat pelaksana kebijakan dan aparat pengambil kebijakan :

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sikap aparat pelaksana kebijakan dan aparat pengambil kebijakan dinilai oleh informan yang menggunakan layanan perizinan tidak ada perbedaan. Hal ini dikarenakan adanya Standar Pelayanan dan Standar Operasi Prosedur (SOP) Pelayanan Perizinan dan non perizinan yang diberlakukan di DPM-PPTSP Kabupaten Karo. Kondisi serupa dirasakan juga oleh para pengambil dan pelaksana kebijakan. Keberadaan Standar Pelayanan dan Standar Operasi Prosedur (SOP) Pelayanan Perizinan yang jelas dan tegas sangat membantu mengeleminir terjadinya perbedaan sikap antara aparat pelaksana kebijakan dan aparat pengambil kebijakan.

b. Perubahan sikap perilaku penyelenggara pelayanan perizinan dan non perizinan :

Pengguna layanan perizinan dan non perizinan menilai adanya perubahan sikap/perilaku penyelenggara pelayanan perizinan yang cukup baik dan terus meningkat seiring dengan perjalanan waktu. Sikap/perilaku

penyelenggara pelayanan perizinan dirasakan semakin mengutamakan sikap melayani demi kepuasan yang dilayani.

d. Deskripsi Dimensi Struktur Birokrasi

Menurut Edwards (dalam Winarno, 2007:203), ada dua karakteristik utama dari birokrasi, yakni prosedur-prosedur kerja ukuran-ukuran dasar atau sering disebut dengan Standar Operating Procedure (SOP) dan fregmentasi. SOP berkembang sebagai tanggapan internal terhadap waktu yang terbatas dan sumber-sumber dari para pelaksanan serta keinginan untuk keseragaman dalam bekerjanya organisasi-organisasi yang kompleks dan tersebar luas. Sedangkan fregmentasi berasal terutama dari tekanan-tekanan luar unit-unit organisasi, seperti komite-komite legislatif, kelompok-kelompok kepentingan, pejabat-pejabat eksekutif, konstitusi negara dan sifat kebijakan yang mempengaruhi organisasi-organisasi birokrasi-birokrasi pemerintah.

Struktur organisasi pada DPM-PPTSP Kabupaten Karo menggambarkan dengan jelas pemisahan kegiatan pekerjaan antara yang satu dengan yang lain dan bagaimana hubungan aktifitas dan fungsi dibatasi. Dalam struktur organisasi ini pola koordinasi yang terjalin menempatkan Kepala dinas sebagai pejabat tertinggi dimana setiap bagian-bagian organisasi terhubung dengan rantai komando langsung ke Kepala dinas.

3. Kualitas Layanan Perizinan di DPM-PPTSP Kabupaten Karo

Indikator yang digunakan untuk mengetahui kualitas layanan perizinan di DPM-PPTSP Kabupaten Karo adalah sebagai berikut :

- a. Kejelasan petugas pelayanan melayani permohonan perizinan.
- b. Kedisiplinan dan tanggungjawab petugas pelayanan melaksanakan pelayanan perizinan.
- c. Kemampuan petugas memberikan layanan perizinan.
- d. Kecepatan, keadilan dan kesopanan dalam melayani perizinan.

Untuk kejelasan petugas pelayanan melayani pemohon perizinan, para pengguna layanan yang diwawancara langsung oleh peneliti menyatakan bahwa :

- a. Kejelasan petugas pelayanan melayani pemohon izin cukup jelas, karena setiap perizinan sudah tercantum persyaratan yang harus dipenuhi dalam daftar yang dituangkan dalam ceklist tanda terima (tokoh masyarakat).
- b. Untuk pelayanan secara administrasi penerimaan berkas di DPM-PPTSP Kabupaten Karo cukup jelas dan bisa diikuti oleh para pemohon jika kekurangan berkas diinformasikan dan dilengkapi dengan selebaran terkait persyaratan yang harus dipenuhi dari setiap perizinan (pelaku usaha).

Untuk kedisiplinan dan tanggungjawab petugas pelayanan melaksanakan pelayanan perizinan, semua informan petugas layanan perizinan menyatakan hal yang seragam yakni cukup disiplin dan tanggungjawab. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan perizinan dinilai positif oleh pengguna layanan. Namun karena jumlah personil yang terbatas, rotasi personil dari bidang perizinan satu ke bidang perizinan lain dirasakan agak mengganggu karena belum tentu personil dalam satu bidang perizinan bisa dengan cepat terampil pada bidang perizinan yang lain.

Untuk masalah kecepatan, keadilan dan kesopanan dalam melayani perizinan informan yang menggunakan layanan memberikan penilaian ada peningkatan dari tahun ke tahun. Untuk kecepatan, ada hal menarik yang diungkapkan salah seorang informan yakni tokoh masyarakat yang tampak memahami alur proses pelayanan perizinan. Menurutnya :

Untuk ukuran kecepatan layanan relatif berdasarkan pengguna perizinan, jika persyaratan administrasi dan teknis terpenuhi maka proses akan cepat tetapi jika tidak akan sebaliknya. (Hasil wawancara, Pebruari 2019)

Selanjutnya untuk soal kenyamanan, para pengguna layanan merasakan cukup nyaman mengurus perizinan di DPM-PPTSP Kabupaten Karo. Hanya saja ada beberapa fasilitas sarana yang harus ditingkatkan seperti ruang konsultasi dan ruang tunggu yang masih sempit.

4.3.3. Faktor yang Mempengaruhi Implementasi Peraturan Bupati Karo dalam Kaitannya dengan Pelimpahan Kewenangan Pelayanan Perizinan

Struktur organisasi DPM-PPTSP Kabupaten Karo yang ada masih dimungkinkan untuk disempurnakan khususnya yang terkait dengan pengisian sumber daya manusia yang memiliki kemampuan untuk menjalankan tugas. Pemerintah daerah membuka kesempatan, membuka akses yang seluas-luasnya kepada masyarakat untuk mengetahui sejumlah program yang melibatkan masyarakat, namun masyarakat belum memiliki kesadaran yang tinggi dalam menjalankan hak dan kewajibannya.

Penyelesaian perizinan masih memerlukan waktu yang cukup lama, hal tersebut berkaitan dengan syarat formal yang harus dipenuhi oleh masyarakat, pelaku usaha dan syarat formal yang harus dilalui oleh petugas karena memang memerlukan syarat-syarat tersebut.

Untuk kedisiplinan dan tanggung jawab petugas pelayanan melaksanakan pelayanan, semua informan pengguna layanan perizinan seragam menyatakan cukup disiplin dan tanggung jawab. Namun dikarenakan jumlah personil yang terbatas, verifikasi dokumen perizinan harus berhenti pada saat waktu istirahat. Jika personil jumlahnya cukup banyak, waktu istirahat dapat efektif, efisien, akuntabel dan dapat dipertanggungjawabkan. Hal tersebut relevansi juga dengan implementasi kebijakan perizinan.

Oleh karena itu, agar pelaksanaan pelayanan perizinan itu bisa dipertanggungjawabkan, maka berdasarkan hasil wawancara belum terpenuhinya sumber daya manusia baik secara kualitas dan kuantitas. Disamping itu juga Tim Teknis memerlukan kualifikasi dengan kompetensi yang sesuai di bidangnya, misalnya waktu yang dijanjikan 7 hari ternyata penyelesaiannya tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Hal ini seharusnya bisa dipertanggungjawabkan tapi kenyataannya harapan masyarakat tidak bisa dipenuhi kondisi ini terjadi karena SDM yang tersedia kurang mendukung.

Pelayanan bisa maksimal jika daya dukung juga tersedia, hal ini juga dialami oleh bagian pelayanan perizinan, dimana sumber daya manusia, loket layanan, komputer dan ruang kenyamanan masih terbatas. Demikian juga sosialisasi yang belum maksimal diberikan sampai tidak menyentuh pada

masyarakat sehingga berpengaruh kepada tingkat pengetahuan masyarakat yang terbatas dan ketidaksiapan masyarakat untuk melakukan perizinan secara langsung.

Untuk membentuk sebuah sistem diperlukan kerjasama yang kuat antar unit. Kerjasama antar unit diperlukan sebagai upaya masyarakat menginginkan pelayanan yang cepat, murah dan mudah namun pelaksanaannya masih belum optimal hal ini bisa terlihat dari munculnya keluhan-keluhan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu perlu adanya kerjasama yang solid antara masyarakat dengan pemerintah dalam hal ini DPM-PPTSP Kabupaten Karo, diantaranya melalui sosialisasi informasi sehingga masyarakat tahu banyak tentang informasi yang diberikan sehingga aksesibilitas yang telah disediakan oleh aparat dapat digunakan secara maksimal.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

1. Implementasi Peraturan Bupati Karo Nomor 01 Tahun 2017 tentang Pelimpahan Kewenangan Bupati Karo atas Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karo berdasarkan model kebijakan dari George C Edwards III menyangkut Strategi Penerapan Implementasi dalam upaya meningkatkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karo, diperoleh hasil sebagai berikut :

a. Dimensi Komunikasi

Perlunya sosialisasi terkait masalah perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karo kepada masyarakat dan stakeholder secara terus-menerus sehingga diharapkan masyarakat khususnya pelaku usaha mengetahui prosedur pengajuan pelayanan perizinan yang dilakukan.

b. Dimensi Sumber Daya

Perlu adanya penambahan sumber daya manusia yang dapat memberikan layanan secara optimal baik dari sisi pelayanannya maupun dari sisi penguasaan keilmuan ke pada para pengguna layanan;

c. Dimensi Disposisi

Perlu dilakukan/dijalankan pemberian insentif di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karo khususnya

bagi pegawai yang secara teknis mengurus/melayani perizinan, sehingga akan timbul semangat dan motivasi kepada para pelaksana perizinan;

d. Dimensi Struktur Birokrasi

Perlu adanya peningkatan dalam menjalankan Standar Operasional dan Prosedur (SOP) sehingga diharapkan akan sangat membantu bagi pengintegrasian tiap sektor dalam rangka pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karo.

3. Kendala dan upaya penanggulangan pelaksanaan implementasi Peraturan Bupati Karo Nomor 01 Tahun 2017 tentang Pelimpahan Kewenangan Bupati Karo atas Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karo meliputi:

a. Dimensi Komunikasi

Kurang optimalnya Implementasi Peraturan Bupati Karo Nomor 01 Tahun 2017 tentang Pelimpahan Kewenangan Bupati Karo atas Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karo dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMPT) Kabupaten Karo, yang disebabkan oleh :

- 1) Masih bersifat satu arah dalam penyampaian informasi kebijakan dari pembuat kebijakan kepada pelaksana kegiatan;
- 2) Penyampaian informasi kebijakan dari pelaksana kebijakan kepada

masyarakat dalam hal sosialisasi Peraturan Bupati Karo Nomor 01 Tahun 2017 tentang Pelimpahan Kewenangan Bupati Karo atas Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karo akan menimbulkan perbedaan persepsi antara pembuat kebijakan, pelaksana dan stakeholder (dalam hal ini user pengguna layanan perizinan);

- 3) Kurangnya informasi kepada masyarakat dan stakeholder terkait dengan pelayanan perizinan dan Non Perizinan Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karo

b. Dimensi Sumber Daya

- 1) Kurangnya sumber daya manusia sebagai pelaksanaan implementasi Peraturan Bupati Karo Nomor 01 Tahun 2017 tentang Pelimpahan Kewenangan Bupati Karo atas Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karo;
- 2) Kurangnya sumber daya manusia yang memiliki kemampuan dalam memahami tugas dan fungsi pelayanan.

c. Dimensi disposisi

- 1) Sikap aparat penyelenggara pemerintahan terhadap Implementasi Peraturan Bupati Karo Nomor 01 Tahun 2017 tentang Pelimpahan Kewenangan Bupati Karo atas Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan

Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karo dipandang oleh pengguna layanan perizinan bidang pelayanan cukup baik dan ada peningkatan dibanding dengan sebelumnya;

2) Standar Operasional dan Prosedur (SOP) Implementasi Peraturan Bupati Karo Nomor 01 Tahun 2017 tentang Pelimpahan Kewenangan Bupati Karo atas Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karo bidang pelayanan perizinan dalam penerapannya maksimal.

d. Dimensi Struktur birokrasi

Di dalam struktur organisasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karo terlihat adanya pembagian tugas antara bidang yang satu dengan yang lain sehingga koordinasi di level atas dapat berjalan dengan baik.

5.2. Saran

1. Untuk implementasi kebijakan dalam pelayanan perizinan nampaknya perlu adanya konsep atau teori yang mempertimbangkan dimensi budaya yang secara langsung atau tidak mempengaruhi mindset dan perilakunya dalam bekerja.
2. Perlu adanya sosialisasi terkait masalah pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karo kepada masyarakat dan stakeholder secara terus menerus, sehingga

diharapkan tidak ada lagi pengguna layanan yang tidak mengetahui mengenai prosedur pengajuan pelayanan perizinan;

3. Segera dilakukan penambahan jumlah pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karo khususnya yang secara teknis melayani perizinan. Penambahan jumlah pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karodilakukan dengan kajian analisa jabatan (Anjab) terlebih dahulu, sehingga jumlah ideal pegawai akan dapat tergambar terlebih dahulu.
4. Strategi perbaikan implementasi kebijakan perizinan khususnya di bidang pelayanan perizinan harus berimbang. Artinya semua faktor terkait dengan implementasi kebijakan sebagaimana dimaksud oleh George C Edwards III harus diperhatikan dan diperbaiki secara simultan.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwidjowijoto. 2000. *Otonomi Daerah Desentralisasi tanpa Revolusi*. Jakarta : PT. Gramedia.
- Hodge, B.J, Anthony, William P, 1998, *Organizational Theory, Allyn and Bacon, Inc.* Massachusetts : USA.
- Masyhuri dan Zainuddin. 2008. *Metodelogi Penelitian Pendekatan Praktis dan Aplikatif*. Bandung : Refika Aditama.
- Moleong, Lexy J. 2000. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Nurcholis, Hanif. 2007. *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Jakarta : GRASINDO.
- Rasyid, Ryass. 2002. *Makna Pemerintahan (Tinjauan dari Segi Etika dan Kepemimpinan)*. Jakarta : PT. Mutiara Sumber Widya.
- Sarundajang. 2005. *Arus Balik Kekuasaan Pusat Ke Daerah*. Jakarta : Sinar Harapan.
- Sedarmayanti. 2012. *Manajemen dan Komponen Terkait Lainnya*. Bandung : PT. Refika Aditama.
- Singarimbun, M. dan Efendi, 1995, *Metode penelitian survey*, Jakarta: Pustaka LP3ES.
- Soetopo, Ariesto Hadi, 2003, *Pelayanan Prima*, PT Graha Ilmu. Yogyakarta
- Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta.
- Suryabrata, Sumadi. 2003. *Metodologi Penelitian*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Sutarto. 2002. *Dasar-Dasar Organisasi*, Gadjah University Press : Yogyakarta.
- Syafiie, Inu Kencana. 2003. *Ilmu Administrasi Publik*. Cetakan Pertama. Jakarta: Rineka Cipta.
- Umam, Khaerul. 2010. *Perilaku Organisasi*. Bandung : CV. Pustaka Setia.
- Wahid, Aliaras Mudjiarto.2006. *Membangun karakter dan kepribadian kewirausahaan*. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Wasistiono, Sadu, 2001, *Esensi Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 Tentang Pemerintah Daerah*. Bandung : Alqaprint.

Wasistiono, Sadu Dkk. 2009 *Perkembangan Organisasi Kecamatan dari Masa Ke Masa*, Fokusmedia.

Widjaja. HAW. 2011. *Otonomi Daerah dan Daerah Otonom*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.

Widodo, Joko. 2007. *Analisa Kebijakan Publik*. Malang:Bayu Media Publishing

Winarno, Budi, 2007, *Kebijakan Publik : Teori dan Proses Edisi Revisi*, Yogyakarta: Media Presindo.

Yukl, Gary. 1998. *Kepemimpinan dalam Organisasi*. Jakarta : Prenhallindo.

Zainuddin. M, 2008. *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi, Teori dan Aplikasi*. Bandung: Penerbit Alfabeta.

Sumber lain :

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2014 Tentang Pendelegasian Wewenang Penerbitan Perizinan Penanaman Modal di Bidang Perdagangan Kepada Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal dalam Rangka Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 26 Tahun 2004 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum

Peraturan Bupati Karo Nomor 01 Tahun 2017 tentang Pelimpahan Kewenangan Bupati Karo Atas Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan Kepada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karo

Peraturan Bupati Karo Nomor 35 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah

Peraturan Bupati Karo Nomor 39 Tahun 2016 Tentang Tugas Pokok, Fungsi Dan Uraian Tugas Dinas Daerah Kabupaten Karo

Peraturan Daerah Kabupaten Karo Nomor 05 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kabupaten Karo

Jurnal:

Kusuma, Riko Eka, Pelaksanaan Pendelegasian Wewenang Bupati Kepada Camat Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, Jurnal *PERSPEKTIF* Volume XIX No. 2 Tahun 2014 Edisi Mei.

Asmawi, Awing, Masalah Dan Dinamika Implementasi Kebijakan Publik Tentang Transportasi Kajian Di Kota Tasikmalaya, Jawa Barat, Jurnal Ilmu Pemerintahan, ISSN 2442-5958, Vol.3 No.2 2015.

