



**IMPLEMENTASI PERBUP BANYUWANGI NO.1 TAHUN 2016
TENTANG STANDART PELAYANAN PERIZINAN (STUDI PADA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU KABUPATEN BONDOWOSO)**

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Pemerintahan (S1) dan memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan

Oleh :

Debby Cahya Nuriatika

NIM. 13.10.511.015

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2017

ABSTRAK

Pelayanan publik yang ada di Indonesia saat ini banyak sekali bentuk dan jenisnya. Salah satu pelayanan publik yang menjadi sorotan adalah pelayanan perizinan terpadu satu pintu. Pelayanan ini adalah penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ketahap terbitnya dokumen dilayani melalui satu pintu dan dilakukan dalam satu tempat. Salah satu Kabupaten yang telah menerapkan pelayanan perizinan satu pintu ini adalah Kabupaten Banyuwangi. Beberapa tahun belakangan ini, Banyuwangi banyak membuat perubahan dalam pelayanan publik. Banyuwangi mulai menerapkan sistem pelayanan terpadu untuk memudahkan masyarakat memperoleh perizinan dalam satu tempat. Pelayanan terpadu ini telah memudahkan masyarakat yang dahulu harus melakukan banyak proses dan mendatangi beberapa kantor instansi pemerintah untuk mendapatkan dokumen perizinan, tetapi sekarang masyarakat cukup mendatangi satu kantor saja. Sasaran yang dituju dalam perizinan terpadu ini adalah untuk mewujudkan pelayanan yang cepat, efisien, dan transparan.

Hasil penelitian ini telah menunjukkan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu benar-benar transparan tetapi waktu penyelesaian masih membutuhkan waktu yang lama, tidak sesuai dengan Standart Operasional Prosedur yang digunakan. Dengan adanya Pelayanan Terpadu Satu Pintu sangat berpengaruh terhadap peningkatan investasi di Banyuwangi. Sebab secara otomatis Pelayanan Terpadu Satu Pintu berkorelasi pada pertumbuhan investasi. Semakin mudah proses pengurusan izin disuatu daerah, semakin banyak investor berdatangan.

Kata Kunci : Pelayanan Terpadu Satu Pintu

ABSTRACT

Public services in Indonesia today are many forms and types. One of the public services in the spotlight is the one-door integrated licensing service. This service is a licensing and non-licensing arrangement that starts from the application stage until the gradual publication of documents is served through one door and done in one place. One of the districts that have implemented this one-door licensing service is Banyuwangi Regency. In recent years, Banyuwangi has made many changes in public servants. Banyuwangi began to implement an integrated service system to enable people to obtain permits in one place. This integrated service has made it easier for people who used to do a lot of work and went to several government agencies to get licensing documents, but now people just come to one office. The intended target in this integrated licensing is to realize a fast, efficient, and transparent service.

The results of this study have shown that the One Stop Service and One Stop Service is completely transparent but the completion time still takes a long time, not in accordance with Standard Operating Procedures used. With the

existence of One Stop Integrated Service is very influential to increase investment in Banyuwangi. Because automatically One Stop Integrated Service correlates to investment growth. The easier the permission process in one area, the more investors coming.

Keyword : One Stop Integrated Service

PENDAHULUAN

Latar Belakang

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

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

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

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

Harapan pemerintah menerapkan pelayanan terpadu ini selain untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan perizinan dengan cepat. Diharapkan agar pelayanan ini lebih transparan, karena beberapa tahun belakang ini banyak sekali para birokrat yang tertangkap tangan menerima pungli dengan alasan untuk mempercepat pelayanan masyarakat. Kabupaten Banyuwangi memiliki pelayanan publik yang tersistematis dan banyak mendapatkan penghargaan inovasi pelayanan publik, tetapi kita masih belum tahu transparansi dalam badan itu sudah terlaksana dengan baik apa tidak atau hanya teori belaka. Walaupun pelayanan publik sudah tersistematis, tetapi para birokrat nya tidak menerapkan dengan benar tidak menutup kemungkinan untuk terjadi patologi birokrasi dalam instansi tersebut. Maka diharapkan dengan itu, pelayanan di Kabupaten ini berorientasi pada kepentingan publik bukan pada kepentingan golongan tertentu.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan yang diteliti dirumuskan dalam pertanyaan berikut: Bagaimana pelaksanaan perizinan terpadu di Kabupaten Banyuwangi transparan dan cepat sesuai dengan tujuan dibentuknya pelayanan tersebut?

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Implementasi Kebijakan

Implementasi berkaitan dengan berbagai kegiatan yang diarahkan untuk merealisasikan program, dimana pada posisi ini eksekutif mengatur cara untuk

mengorganisir, menginterpretasikan dan menerapkan kebijakan yang telah diseleksi.

Model Implementasi Kebijakan

Menurut George Edward, Edward melihat implementasi kebijakan sebagai suatu proses yang dinamis, dimana terdapat banyak faktor yang saling berinteraksi dan mempengaruhi implementasi kebijakan. Faktor-faktor tersebut ialah: Struktur Birokrasi, Sumber Daya, Komunikasi, Disposisi.

Pengertian Pelayanan Publik

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

Standart, Faktor Pendukung, dan Bentuk-Bentuk Pelayanan Publik

Standart Pelayanan Publik sekurang-kurangnya meliputi: Prosedur Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Biaya Pelayanan, Produk Pelayanan, Sarana dan Prasarana, Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan Publik. Beberapa faktor pendukung dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang mempengaruhi pelayanan tersebut antara lain, Tingkah laku yang sopan, Cara penyampaian, Waktu menyampaikan yang cepat, Keramah – tamahan.

Perkembangan Paradigma Pelayanan Publik

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

Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Pelayanan Terpadu Satu Pintu bersifat paripurna, seluruh proses pengurusan izin mulai dari pendaftaran, pemrosesan hingga penerbitan dilakukan di satu instansi penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Karena itu, adanya pelimpahan wewenang pelayanan perizinan dari instansi teknis kepada instansi penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan salah satu syarat pokok bagi efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Sebagai bagian dari proses reformasi birokrasi, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dikembangkan untuk memperbaiki birokrasi perizinan, khususnya di daerah, agar menjadi lebih mudah, lebih murah, lebih cepat, lebih transparan dan lebih akuntabel.

METODOLOGI PENELITIAN

Penentuan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Banyuwangi, dengan alasan peneliti memilih penelitian disini dikarenakan mudah dijangkau dan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan

Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyuwangi merupakan salah satu dinas yang melayani perizinan satu pintu dan penanaman modal, sehingga memudahkan peneliti untuk terjun langsung dan mudah untuk menggali informasi dan mendapatkan data-data yang dibutuhkan yang mendukung kegiatan penelitian tersebut.

Jenis Penelitian

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

Penentuan Sumber Data (Informan)

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

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

Dalam rangka untuk memperoleh informasi dari sumber data primer penelitian ini digunakan metode purposive sampling yaitu metode dalam pengambilan sampel secara sengaja dan telah sesuai dengan semua persyaratan sampel yang diperlukan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sesuai dengan metode analisis yang telah di jelaskan, bahwa proses analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Ada baiknya sebelum

penyajian data dalam Bab IV ini dikemukakan kondisi daerah penelitian ini. Deskripsi daerah penelitian ini dipandang perlu untuk memberikan gambaran secara umum tempat berlangsungnya penelitian. Dalam penelitian ini untuk pengambilan data menggunakan metode Purposive dimana peneliti dalam melakukan penelitiannya untuk mendapatkan data yang dicari melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyuwangi. Selain itu, untuk mendapatkan data atau informasi, peneliti terjun langsung ke lapangan dengan melakukan wawancara kepada beberapa informan yaitu Pegawai Dinas tersebut sebanyak 4 orang, dan kepada pengguna pelayanan sebanyak 4 orang. Dan jumlah informan sudah ditentukan sebelumnya.

Temuan Data

Inovasi Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyuwangi

Dalam mewujudkan kepuasan pelanggan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu telah menentukan *platform* pelayanan berupa jaminan kualitas, diantara adalah sebagai berikut : sarana dan prasarana pelayanan yang berkualitas, keterjangkauan pelayanan, ketepatan pelayanan, kecepatan pelayanan, kesopanan pelayanan, profesional pelayanan, kenyamanan pada pelanggan, efisiensi yang tinggi, efektifitas dan dapat di pertanggung jawabkan, kejujuran, kemampuan merespon / kepedulian. Guna mengefektifkan dan meningkatkan kesadaran masyarakat, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu berupaya untuk lebih mendekatkan layanan kepada masyarakat. Dalam rangka mendukung kelancaran pelayanan, beberapa inovasi yang dilakukan Dinas Penanasssman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu sebagai berikut :

- a. Mobil keliling
Mobil keliling setiap minggu mendatangi setiap kecamatan secara bergantian. Gunanya untuk mempermudah masyarakat yang ada dikecamatan-kecamatan untuk mengajukan izin. Sehingga masyarakat tidak perlu mendatangi kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu yang ada di pusat pemerintahan kabupaten. Inovasi pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Penanaman dan Pelayanan Terpadu Satu Pimtu Kabupaten Banyuwangi.
- a. *One Day Service* (ODS), SIUP, TDP Non TL
Program *One Day Service* merupakan inovasi program pelayanan yang mempermudah masyarakat melakukan perizinan. Dalam satu hari masyarakat telah mendapatkan surat terbitnya izin yang mereka ajukan.
- b. *One Call Finish* (OCF)
Program yang terbaru Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu saat ini yaitu *One Call Finish*, program ini merupakan pembaharuan dari program *One Day Service*. Dimana program ini lebih mempermudah masyarakat dalam mengajukan permohonan izin tanpa datang langsung ke kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu. Program ini cukup menggunakan telepon saja izin yang kita ajukan dapat diproses.

Hanya izin non tinjau lokasi saja yang dapat menggunakan program *One Call Finish*.

c. *Website* dan sistem informasi perizinan *online*

Tidak hanya program-program diatas, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu juga menyediakan permohonan izin secara online. Masyarakat dapat melakukan permohonan izin dengan mengakses website yang disediakan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu. Cukup dengan komputer atau laptop, masyarakat dengan mudah dapat mengajukan permohonan izin.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu sedang berencana akan melimpahkan kewenangan ke tingkat kecamatan yang ada di kabupaten Banyuwangi. Beberapa perizinan yang akan menjadi kewenangan kecamatan yaitu Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) dan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Dengan ketentuan untuk SIUP apabila modal usaha mikro dibawah 50 juta rupiah dan untuk IMB apabila luas bangunan dibawah 100 m² akan menjadi kewenangan kecamatan dalam menerbitkan izin. Jika lebih dari ketentuan tersebut maka akan kembali menjadi kewenangan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu dalam menerbitkan izin. Agar rencana tersebut dapat terlaksana,.

Program Layanan *One Call Finished*

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyuwangi terus berinovasi dalam mempermudah perizinan usaha lewat layanan *One Call Finished* (OCF). Layanan ini diluncurkan untuk mempermudah dan efisiensi warga mengurus surat izin. Selain itu juga untuk mewujudkan transparansi bidang perizinan, warga tinggal menyerahkan berkas perizinan ke petugas khusus, langsung dapat diproses. Hanya dengan mengontak nomer ponsel khusus, petugas akan mengambil berkas lalu mengantarkan surat ijin tersebut yang telah jadi ke rumah pemohon. Pemohon cukup menekan nomer 0811349033 untuk kontak via *short message service* (SMS) maupun telepon, petugas langsung akan merespon. Tahap awal pelayanan ini diperuntukkan bagi usaha kecil, yang permodalannya di bawah 100 juta rupiah. Secara khusus, proses perizinan yang tidak memerlukan proses tinjau lokasi. Misalnya Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), Tanda Daftar Perusahaan (TDP), Izin Usaha Industri (IUI), dan Tanda Daftar Industri (TDI). Karena *One Call Finish* masih baru dan belum banyak yang tahu, sementara ini pemohon mayoritas masih dari sekitar kota.

Layanan *One Call Finish* sudah memproses sebanyak 75 izin, diantaranya izin SIUP usaha daging ikan, toko obat pertanian, dan toko sembako. Diantaranya SIUP usaha dagang ikan, toko obat pertanian, dan toko sembako. Sementara ini pemohon yang menggunakan *One Call Finish* mayoritas masih dari sekitar kota saja, karena *One Call Finish* masih baru dan belum banyak yang tahu. Seperti kecamatan Banyuwangi, Kabat, Glagah, Giri, Kalipuro dan ada pula dari kecamatan lain. Masih belum banyaknya masyarakat yang mengetahui program terbaru Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu.

Kemudahan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Peningkatan Investasi di Kabupaten Banyuwangi

Perkembangan investasi di Banyuwangi dari tahun 2012 hingga tahun 2016 mengalami kenaikan yang cukup signifikan walaupun di tahun 2016 kembali mengalami penurunan jumlah nilai investasi. Tetapi izin usaha yang dikeluarkan di tahun 2016 memiliki nilai investasi yang cukup besar. Selain itu pengelolaan keuangan dan kinerja pemerintahan sangat berpengaruh terhadap perkembangan iklim investasi di Kabupaten Banyuwangi, sebab pengelolaan keuangan dan kinerja pemerintahan yang sangat baik berdampak pada tingkat kepercayaan masyarakat secara luas dan kepercayaan para investor dalam rangka menanamkan modalnya di Kabupaten Banyuwangi. Para investor lebih berminat menanamkan modalnya di Kabupaten Banyuwangi karena pemerintahannya mendapat dukungan dari semua lapisan masyarakatnya. Kinerja Pemerintahan Kabupaten Banyuwangi yang baik selama ini lebih menjamin terhadap pertumbuhan iklim investasi di Kabupaten Banyuwangi. Dapat disimpulkan bahwa perkembangan iklim investasi di Kabupaten Banyuwangi membutuhkan sinergitas pemerintahan yang berkuasa yang mampu mengelola keuangannya dan bekerja lebih baik.

Transparansi dalam Pelaksanaan Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

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

Tabel 4.3

Jenis dan Biaya / Tarif Perizinan

No	Jenis Izin	Biaya / Tarif
1.	Izin Prinsip	Tidak Dipungut Biaya
2.	Izin Lokasi	Tidak Dipungut Biaya
3.	Izin Penggunaan Pemanfaatan Tanah (IPPT)	Tidak Dipungut Biaya

4.	Izin Gangguan (HO)	Dipungut biaya retribusi sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku
5.	Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	Dipungut biaya retribusi sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku
6.	Tanda Daftar Perusahaan	Tidak Dipungut Biaya
7.	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)	Tidak Dipungut Biaya
8.	Izin Usaha Industri (IUI)	Tidak Dipungut Biaya
9.	Tanda Daftar Industri (TDI)	Tidak Dipungut Biaya
10.	Izin Usaha Pusat Perbelanjaan (IUPP)/ Pasar Tradisional (IUP2T)/ Toko Modern (IUTM)	Tidak Dipungut Biaya
11.	Izin Usaha Angkutan	Tidak Dipungut Biaya
12.	Izin Trayek/ Izin Operasional	Dipungut biaya retribusi sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku
13.	Izin Mendirikan dan Izin Operasional Rumah Sakit (Kelas C/D)	Tidak Dipungut Biaya
14.	Izin Puskesmas	Tidak Dipungut Biaya
15.	Izin Mendirikan dan Izin Operasional Klinik	Tidak Dipungut Biaya
16.	Izin Apotik	Tidak Dipungut Biaya
17.	Izin Praktik Bidan	Tidak Dipungut Biaya
18.	Izin Optik	Tidak Dipungut Biaya
19.	Izin Usaha Obat Hewan	Tidak Dipungut Biaya
20.	Izin Usaha Peternakan	Tidak Dipungut Biaya
21.	Izin Usaha Jasa Kontruksi (IUJK)	Tidak Dipungut Biaya
22.	Izin Usaha Pengeboran Air Bawah Tanah	Tidak Dipungut Biaya
23.	Izin Penyelenggaraan Reklame	Tidak Dipungut Biaya

Dapat dilihat dari tabel diatas, hanya ada 3 izin yang harus mengeluarkan biaya retribusi sesuai dengan peraturan perundangan yang ada, yaitu Izin Gangguan (HO), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dan Izin Trayek/Izin Operasional. Selain mempublikasikan prosedur dan biaya retribusi izin, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu juga membuat fasilitas pengaduan dan angket kepuasan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Kabupaten Banyuwangi, telah menyediakan kotak “Mr.Smile” yaitu sebuah metode random untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan. Pelanggan diberi kebebasan untuk memilih sebuah koin ”Puas” atau “Tidak Puas” terhadap pelayanan perizinan yang telah mereka terima. Dengan demikian unsur pimpinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu setiap saat atau setiap periode tertentu dapat mengevaluasi terhadap kinerja aparatur pelaksana, sehingga dapat menjaga integritas dan kinerja pelayanan yang baik.

Waktu Penyelesaian Perizinan

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

Tabel 4.4

Jenis dan Waktu Penyelesaian

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

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

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Kabupaten Banyuwangi telah mempersingkat waktu

terbitnya izin. Izin-izin yang semula penerbitan izinnya memakan waktu yang cukup lama sekarang masyarakat tidak perlu menunggu lama lagi. Seperti contoh izin mendirikan bangunan (IMB) dan surat izin usaha perdagangan. IMB yang semula proses dan penerbitan izin selesai dalam waktu 30 hari kerja, kini dipersingkat menjadi 7 hari kerja dan SIUP yang semula proses dan penerbitan izin selesai dalam waktu 15 hari kerja, dipersingkat menjadi 7 hari kerja. Bahkan SIUP bisa selesai dalam waktu sehari dengan program *One Day Service* apabila persyaratan yang dibutuhkan lengkap. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Kabupaten Banyuwangi terus berupaya untuk mempersingkat proses perizinan, agar masyarakat tidak menunggu terlalu lama untuk mendapatkan izin.

Kabupaten Banyuwangi terus berupaya untuk mempersingkat waktu penyelesaian izin yang ditangani Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu agar lebih efisien lagi dan tidak membuat masyarakat menunggu lama. Tetapi dalam mewujudkan hal itu sangatlah sulit, sebab dalam proses tinjau lokasi ada tim tinjau lokasi untuk meninjau sebuah lokasi yang sedang diajukan izin. sedangkan anggota dalam tim tersebut bukan dari pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu saja, tetapi masih ada campur tangan dinas lain yang terkait. Seperti Dinas PU dan Tata Karya, Satuan Pamong Praja (Satpol PP), dan bagian hukum yang tergabung dalam tim tinjau lokasi. , anggota tim tinjau lokasi terdiri dari beberapa instansi yang terkait itu, sebenarnya tidak efisien untuk Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Hal tersebut dapat memperlambat kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu dalam merekomendasikan kelayakan lokasi dan menerbitkan surat izin. Seharusnya tim tinjau lokasi itu berasal dari pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu untuk melakukan tinjau lokasi. Apabila anggota tim tinjau lokasi tersebut terdiri dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu saja akan mempermudah untuk menentukan rekomendasi terkait kelayakan lokasi dan mempersingkat waktu penyelesaian izin tersebut. Sehingga waktu penyelesaian sesuai dengan SOP yang berlaku.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

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

1. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu berupaya dalam mendekati diri kepada masyarakat melalui inovasi program pelayanan perizinan. Beberapa inovasi yang dilakukan adalah mobil keliling, *One Day Service*, *One Call Finish*, *website* dan perizinan online. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu. Selain itu, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu mulai melimpahkan kewenangan perizinan ke tingkat kecamatan dengan ketentuan nilai perizinan untuk IMB dan SIUP dalam skala kecil.
2. Dalam pelaksanaannya pelayanan terpadu di Kabupaten Banyuwangi telah menerapkan *Good Governance* dengan transparansi biaya untuk setiap

perizinan yang menjadi kewenangannya di publikasikan sesuai dengan SOP yang digunakan. Selain itu, tidak adanya pungutan liar (pungli) dalam setiap proses perizinan yang sedang berlangsung. Serta adanya layanan pengaduan yang disediakan Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang ada.

3. Dalam hal waktu penyelesaian dari permohonan hingga terbitnya izin mengalami beberapa kendala, sehingga ada beberapa izin yang prosesnya membutuhkan waktu cukup lama dan tidak sesuai dengan SOP yang berlaku. Salah satu contoh IMB, dalam SOP waktu penyelesaian yang dibutuhkan untuk IMB 7 hari kerja. Tetapi yang terjadi, waktu penyelesaian IMB 1 sampai 2 bulan bahkan lebih. Yang menjadi kendala dalam hal ini adalah tim tinjau lokasi yang terdiri dari berbagai instansi terkait. Tim tinjau lokasi yang ikut pada saat peninjauan terdiri dari atas 4 instansi yaitu dari Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP), dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dinas PM dan PTSP), dari bagian hukum dan dari dinas PU tata karya dan tata ruang.

Jadi, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyuwangi telah menerapkan transparansi biaya dengan tidak adanya pungutan liar (pungli), tetapi untuk waktu penyelesaian belum dapat dikatakan cepat karena masih ada izin yang waktu penyelesaiannya membutuhkan waktu lama dan tidak sesuai dengan SOP yang berlaku.

Saran

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

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

Daftar Pustaka

- Agustino, Leo. 2006. *Politik & Kebijakan Publik*. Bandung: AIPI Bandung.
- Denhardt, J.V. and R.B.Denhardt. 2003. *The New Public Service: Serving Not Steering. Expanded Edition*. New York: M.E. Sharpe.
- Denhardt and Denhardt. 2007. *The New Public Service, Expanded Edition: Serving, Not Steering*. New York, England: M.E. Sharpe, Armonk.
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Edward III, George C. 1978. *Understanding Public Policy*. New Jersey: Prantice Hall.
- Ghony, M. Djunaidi dan Almanshur, Fauzan. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003
- Moenir, H.A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Osborne, David & Ted Gaebler. 1992. *Reinventing Government (How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector)*. Reading, MA: Harvard University Press.
- Pemerintah Kabupaten Banyuwangi. 2013. *Profil Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Banyuwangi*. Banyuwangi
- Peraturan Daerah Banyuwangi Nomor 14 tahun 2011
- Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 1 tahun 2016
- Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 63 tahun 2011
- Prof. DR. Moleong, Lexy J., M.A. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Bandung.
- Sedermayanti. 2004. *Good Governance (Kepemerintahan yang Baik) Bagian Kedua: Membangun Sistem Manajemen Kinerja guna Meningkatkan Produktivitas Menuju Good Governance (Kepemerintahan yang Baik)*. Bandung: Mandar Maju.
- Setyoko, P. Israwan. 2011. *Administrasi Negara dan Kebijakan Publik: Mewujudkan Keadilan Sosial Melalui Proses Delibratif*. Pidato Pengukuhan Jabatan Guru Besar Dalam Ilmu Kebijakan Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jenderal Soedirman.
- Tachjan. 2006. *Diktat Kuliah Kebijakan Publik*. Bandung
- Tachjan. 2006. *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: Lemlit Unpad

Tangkilisan, Nogi. S Hessel. 2003. *Implementasi Kebijakan Publik*. Jakarta: Lukman Offset.

Tangkilisan, Hessel Nogi. S. 2003. *Kebijakan Publik Yang Membumi*. Jakarta: Lukman Offset.

Thoha, Miftah. 2010. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Winarno, Budi. 2005. *Teori & Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Media Pressindo.

❖ Referensi Non Buku (Online)

[<http://akpsuplirahim2013.blogspot.co.id/2013/05/implementasi-kebijakan-publik-edward-iii.html>]Diakses pada Sabtu 24 Desember 2016, 17.00 WIB

[<http://any.web.id/arti-implementasi-menurut-kbbi-dan-para-ahli.info>]

Diakses pada Minggu 25 Desember 2016, 18.21 WIB

[https://id.wikipedia.org/wiki/Undang-Undang_Pelayanan_Publik]

Diakses pada Senin 12 Desember 2016, 14.15 WIB

[<https://kertyawitaradya.wordpress.com/2010/01/26/tinjauan-teoritis-implementasi-kebijakan-model-c-g-edward-iii/>]

Diakses pada Sabtu 24 Desember 2016, 15.20 WIB

[<https://sites.google.com/site/kp2tkabbangkaselatan/informasi/perbedaan>]

Diakses pada Selasa 17 Januari 2017, 18.22WIB

[<http://wi-indonesia.blogspot.co.id/2011/05/kebijakan-pelayanan-terpadu-satu-pintu.html>]

Diakses pada Selasa 17 Januari 2017, 18.30 WIB

[<http://www.kinerja.or.id/pdf/430f4525-49ad-4be1-9342-2f86669f887b.pdf>]

Diakses pada Selasa 17 Januari 2017, 19.05 WIB