

**Implementasi Kebijakan Sistem Pelayanan Terpadu Dalam Rangka Meningkatkan
Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman
Modal Dan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu
Kota Medan**

Dr. Kariaman Sinaga, MAP
(Fisip. Univ Dharmawangsa Medan)

ABSTRAK

Penelitian bertujuan untuk mengetahui Implementasi Kebijakan Sistem Pelayanan Terpadu Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kota Medan. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dengan menggambarkan fakta-fakta tentang masalah yang menjadi focus dan diiringi dengan interpretasi yang tradisional dan akurat dan dengan menggunakan metode wawancara secara mendalam. Model implementasi kebijakan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu model George Edward III yaitu Model implementasi E-government yang terdiri dari komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi Kebijakan implementasi *e-Government* baik itu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi, sudah terlaksana dengan cukup baik namun belum sampai pada tahapan yang sangat baik.

Pendahuluan

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, aktivitas kehidupan manusia dalam berbagai sektor telah mengalami perubahan. Begitu juga pada sektor pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah melahirkan model pelayanan publik yang dilakukan melalui *E-Government*. Pelayanan publik pemerintah yang birokratis dan terkesan kaku dieliminir melalui pemanfaatan *E-Government* menjadi lebih fleksibel dan lebih berorientasi pada kepuasan pengguna. *E-Government* menawarkan pelayanan publik bisa diakses secara 24 jam, kapanpun, dan dari manapun pengguna berada. *E-Government* juga memungkinkan pelayanan publik tidak dilakukan secara *Face-to-face* sehingga pelayanan menjadi lebih efisien. Menyadari akan besarnya manfaat *E-Government*,

pemerintah Indonesia sejak Tahun 2003 telah mengeluarkan kebijakan tentang penerapan *E-Government* dalam bentuk Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 yang menyebabkan setiap pemerintah baik pemerintah di tingkat pusat maupun daerah untuk berlomba-lomba mengintroduksi teknologi informasi kedalam organisasinya salah satunya yakni dengan membuat situs *website...E-Government* merupakan program dan komitmen pemerintah dalam upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik serta melakukan transformasi guna memfasilitasi kegiatan masyarakat dan kalangan bisnis untuk menuju masyarakat yang berbasis pengetahuan. Melalui pengetahuan *E-Government*, pemerintahan diharapkan dapat dilakukan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dan pemerintah daerah otonom dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, aktivitas kehidupan manusia dalam berbagai sektor tengah mengalami perubahan.

Begitu juga pada sektor pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah, perkembangan teknologi informasi telah melahirkan model pelayanan public yang dilakukan melalui *E-Government*, menurut Indrajit (2006:9), ada tiga penyebab *E-Government*, perlu dikembangkan. Pertama, era globalisasi yang datang lebih cepat dari yang diperkirakan telah membuat isu-isu semacam demokrasi, korupsi, masyarakat madani, *good corporate governace*, perdagangan bebas, dan lainnya. Kedua, kemajuan teknologi menyebabkan data, informasi, dan pengetahuan dapat diciptakan dengan cepat dan menyebar dengan cepat pula. Ketiga, meningkatnya kualitas kehidupan masyarakat di dunia.

Pelayanan pemerintah yang demokratis dan terkesan lamban dieliminir melalui pemanfaatan *E-Government* menjadi lebih fleksibel dan lebih berorientasi pada kepuasan pengguna. *E-Government* menawarkan pelayanan publik di akses secara 24 jam, kapan pun, dan dari manapun pengguna berada. *E-Government* juga memungkinkan pelayanan publik tidak dilakukan secara *face-to-face* sehingga pelayanan menjadi lebih efisien. Dalam konsep *E-Government*, paradigm pelayanan harus dirubah total, *face-to-face*, satu atap, formulir, loket, antrian, bising, tidak nyaman, tanda tangan, dan kegiatan pelayanan sebagaimana bisa kita lihat atau alami, harus segera di tinggalkan. Sebagai gantinya adalah papan computer (keyboard), central processing unit (CPU), layar monitor, dan jaringan.

Indrajit (2006), berpendapat bahwa pemerintah memiliki kewajiban memberikan pelayanan publik yang merata keseluruh warga Negara, sehingga dalam rangka melaksanakan kewajiban itu,

pemerintah berusaha memperbaiki pelayanannya dengan menggunakan teknologi ICT yang sesuai dengan kebutuhan organisasi yang mampu mengelola data dengan cepat, efektif dan efisien serta menghasilkan informasi yang tepat, cepat dan akurat. Dalam memenuhi kebutuhan tersebut pemerintah mengembangkan pelayanan berbasis elektronik (*EGovernment*).

Pemeringkatan *e-Government* Indonesia (PeGI) yang berada dibawah Direktorat *e-Government* Kementrian Komunikasi dan Informasi meriliskan peringkat penerapan *e-Government* dengan interval 1 Tahun sekali. Namun, pada website resmi mereka pegi.layanan.go.id hanya ditampilkan dari Tahun 2011-2015. Dengan upaya peningkatan *e-Government* melalui persaingan antar daerah-daerah di Indonesia, justru situs ini PeGI ini malah berhenti melakukan update di Tahun 2015 menunjukkan indikasi ketidak seriusan pemerintah pusat dalam menghidupkan persaingan penerapan *E-Government* di daerah.

Pelayanan publik berbasis elektronik sesungguhnya dibuat untuk meminimalis administrasi dalam meningkatkan pelayanan publik dengan menghindari terjadinya kontak langsung (Holle, 2011:21). Menurut Clay G. Wescott (dalam Indrajit 2006:6) mengatakan bahwa penerapan ICT di lingkungan pemerintah mempunyai peranan penting dalam memberikan kemudahan dalam berbagai aspek kegiatan pelayanan publik. Implementasi ICT kedalam berbagai pelayanan publik di lingkungan pemerintah memiliki nilai-nilai strategis, antara lain : implementasi ICT dianggap mampu melakukan kesulitan merubah budaya kerja menjadi lebih baik, implementasi ICT juga mampu merombak sebuah sistem kerja agar menuju derajat yang diinginkan, yaitu agar pemerintah menjadi lebih transparan dan akuntabel dalam memberikan layanannya, kemudian melalui pemanfaatan ICT, pemerintah mampu menghadirkan pelayanan yang berorientasi pada kepentingan publik.

Sistem pemerintahan dan pelayanan publik yang bersih, transparan, merupakan tantangan yang harus dijawab oleh lembaga pemerintahan dalam menjalankan fungsinya. Di lain pihak, kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang demikian pesat membuka peluang bagi pengakseskan, pengelolaan dan pendayagunaan informasi dalam volume yang besar secara cepat dan akurat. Salah satu pelayanan public di Indonesia yang sudah mulai menggunakan ICT adalah pelayanan perizinan *online* oleh Dinas-Dinas Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kabupaten atau Kota yang ada di Indonesia, diantaranya adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan.

Banyak sekali masalah yang ditemukan peneliti pada situs PTSP Kota Medan ini seperti pilihan perizinan yang masih sedikit, tidak ada laporan banyaknya perizinan yang telah dikeluarkan, ketidakjelasan lama proses perizinan, sosialisasi perizinan *online* yang kurang, dan tidak adanya petunjuk yang jelas tahapan perizinan *online*.

Pengertian Kebijakan Publik

Menurut Chandler dan Plano dalam tangkilisan (2003:1) berpendapat bahwa kebijakan publik adalah pemanfaatan yang strategis terhadap sumber daya-sumber daya yang ada untuk memecahkan masalah-masalah publik atau pemerintahan. Kebijakan tersebut telah banyak membantu para pelaksana pada tingkat birokrasi pemerintah maupun para politisi untuk memecahkan masalah-masalah publik. Selanjutnya dikatakan bahwa kebijakan publik merupakan suatu intervensi yang dilakukan terus menerus oleh pemerintah demi kepentingan kelompok yang kurang beruntung dalam masyarakat agar mereka dapat hidup dan ikut berpartisipasi dalam pembangunan secara luas.

Studi implementasi pretensi untuk mengembangkan suatu teori implementasi yang bersifat umum (Grand Theory) yang dapat berlaku untuk semua kasus, di semua tempat dan waktu, hamper mustahil di capai, karena yang di kembangkan tak lebih hanya akan menjadi teori “tindakan” atau teori “melaksanakan” bukan teori Implementasi Kebijakan.

Secara umum yang membuat perbedaan pendekatan dalam teori Implementasi ini berkaitan dengan : Keragaman isu-isu kebijakan, atau jenis kebijakan. Isu atau jenis kebijakan yang berbeda menghendaki perbedaan pendekatan pula, karena ada jenis kebijakan yang sejak awal diformulasikan sudah rumit karena melibatkan banyak faktor dan banyak aktor, dan ada pula yang relative mudah. Kebijakan yang cakupannya luas dan menghendaki perubahan yang relatif besar tentu cara implementasi dan tingkat kesulitannya akan berbeda dengan kebijakn yang lebih sederhana.

Pengertian Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan adalah bagian dari rangkaian proses kebijakan publik. Proses kebijakan adalah suatu rangkaian tahap yang saling bergantung yang diatur menurut urutan waktu : penyusunan agenda, formulasi kebijakan, adopsi, dan penilaian kebijakan. Implementasi

kebijakan juga merupakan rangkaian setelah suatu kebijakan di rumuskan. Tanpa suatu kebijakan yang telah dirumuskan akan sia-sia belaka. Oleh karena itulah implementasi kebijakan mempunyai kedudukan yang penting didalam kebijakan publik.

Menurut Robert Nakamura dan Frank Smallwood, hal-hal yang berhubungan dengan implementasi kebijakan adalah keberhasilan dalam mengevaluasi masalah dan kemudian menerjemahkan kedalam keputusan-keputusan yang bersifat khusus. Webster merumuskan implementasi secara pendek bahwa *to implement* (Mengimplementasikan) berarti *to provide the means for carrying out* (menyediakan sarana untuk melaksanakan sesuatu); *to give practical effect* (menimbulkan dampak/akibat terhadap sesuatu). Implikasi dari pandang ini maka implementasi kebijakan dapat di pandang sebagai suatu proses melaksanakan keputusan kebijakan (biasanya dalam bentuk Undang-undang, Peraturan Pemerintah, Keputusan Peradilan, Perintah Eksekutif, dan Dekrit Presiden).

Tiga kegiatan utama yang paling penting dalam implementasi keputusan adalah :1) Penafsiran merupakan kegiatan yang menerjemahkan makna program kedalam pengaturan yang dapat diterima dapat dijalankan.2) Organisasi merupakan unit atau wadah untuk menempatkan program kedalam tujuan kebijakan. 3) Penerapan yang berhubungan dengan perlengkapan rutin bagi pelayan, upah, dan lain-lain. 4) Berdasarkan pandangan yang diutarakan dapat disimpulkan bahwa, proses implementasi kebijakan itu sesungguhnya tidak hanya menyangkut perilaku badan administratif yang bertanggung jawab untuk melaksanakan program yang menimbulkan ketaatan pada kelompok sasaran, melainkan pula menyangkut jaringan-jaringan kekuatan politik, ekonomi dan sosial yang langsung dapat mempengaruhi perilaku dari semua pihak yang terlibat dan pada akhirnya berpengaruh terhadap tujuan kebijakan, baik yang negatif maupun yang positif.

Electronic Government

E-government berasal dari *government* yang dalam bahasa inggrisnya berarti pemerintahan. Huruf “e-” di depan kata *government* yakni *electronic* seperti halnya dengan *electronicmail* (e-mail), *electronic business* (e-business), dan lain-lain. *E-government* adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk administrasi pemerintahan efisien dan efektif, serta memberikan pelayanan yang transparan dan memuaskan kepada masyarakat. *E-government* dapat diaplikasikan pada legislatif, yudikatif, atau administrasi publik untuk meningkatkan efisiensi internal, menyampaikan pelayanan publik atau proses kepemimpinan yang demokratis.

E-government merupakan suatu proses sistem pemerintahan dengan memanfaatkan ICT (*information, communication, and technology*) sebagai alat untuk memberikan kemudahan proses komunikasi dan transaksi kepada warga masyarakat, organisasi bisnis dan antara lembaga pemerintah serta staffnya. Sehingga dapat dicapai efisiensi, efektivitas, transparansi dan pertanggung jawaban pemerintah kepada masyarakatnya (Hartono, dkk, 2010:16).

Menurut Indrajit (2006:22) pada tataran implementasi, terdapat tiga tingkatan *E-government* yang di cerminkan oleh tampilan situs pemerintah. Yaitu yang pertama adalah *publish* yang merupakan implementasi *E-government* yang termudah karena selain proyeknya berskala kecil, kebanyakan aplikasinya tidak perlu melibatkan sejumlah sumber daya yang besar dan beragam. Kedua adalah *interact*, terjadi komunikasi dua arah antara pemerintah dengan mereka yang berkepentingan. Ketiga yaitu *transact*, adalh interaksi dua arah seperti pada kelas interact, hanya saja terjadi sebuah transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang dari satu pihak ke pihak lainnya.

Berdasarkan sifat transaksi informasi dan pelayanan publik yang di di sediakan pemerintah daerah melalui jaringan informasi, pengembangan *E-government* dapat di laksanakan melalui empat tindakan yaitu tingkat persiapan, pematangan. Pematapan, dan pemanfaatan.

Pelayanan Publik Berbasis Elektronik

Boediono (2003:60) mengatakan bahwa pelayanan merupakan suatu proses bantuan kepada orang laian dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Gie (1993:105) mendefenisikan pelayanan merupakan suatu kegiatan dalam suatu organisasi atau instansi yang di lakukan untuk mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh organisasi atau instansi yang di tunjukkan untuk kepentingan masyatakat yang dapat berbentuk uang, barag, ide, atau gagasan ataupun surat-surat.

Menurut Sinambela (2010:6), secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercemin dari :1) Transparan, pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakannya secara memadai serta mudah di mengerti. 2)Akuntabilitas, pelayanan yang dapat di pertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. 3) Kondisional, pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan

pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. 4) Partisipatif, pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. 5) Kesamaan hak, pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan dan lain-lain. 6) Keseimbangan hak dan kewajiban, pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan public.

Kontak langsung dalam penyedia layanan public memberikan peluang besar terjadinya praktek maladministrasi (kegagalan memberikan pelayanan). Karena itu, perlu usaha meminimalkan atau bahkan menghilangkan praktek maladministrasi dengan memanfaatkan (TIK) dalam pelaksanaan *e-government* hingga *service delivery* (Holle, 2011:21).

Revormasi birokrasi tak akan berdaya bila menghadapi mesin *E-gov* yang menjanjikan cara kerja yang lebih baik. Dengan kata lain penggunaan teknologi informasi menjanjikan suatu kerja yang reformasi, karena bersifat demokratis, tidak diskriminasi, tepat waktu, terukur dan mempunyai standar yang jelas. Perjuangan demokrasi memerlukan koordinasi dan komunikasi intensif di antara para aktivis sebagai lokomotif dan masyarakat luas sebagai penumpang gerbong demokrasi (Sudarto, 2006:45). Teknologi menjadi “pelayanan mesin” yang tak bisa membedakan apakah yang dilayani adalah orang berduit, pejabat atau orang miskin, sehingga diskriminasi ini di bidang pelayanan bisa dikurangi. Mereka bisa mendapatkan pelayanan tanpa terpengaruh pada jarak, waktu, momen.

Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dengan menggambarkan fakta-fakta tentang masalah yang menjadi focus dan diiringi dengan interpretasi yang tradisional dan akurat dan dengan menggunakan metode wawancara secara mendalam. Penelitian ini bersifat deskriptif-eksploratif dengan pendekatan kualitatif karena mencoba mengeksplorasi dan mengelompokkan fakta yang ada dalam suatu kesimpulan. Data yang diperoleh akan di kumpulkan untuk kemudian dianalisis, disusun, diperinci secara sistematis dan selanjutnya di interupsiikan sesuai dengan tujuan penelitian yang telah di rumuskan dengan terlebih dahulu melakukan reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal penting, dicari tema dan polanya. Hal ini

dilakukan untuk mendeskripsikan secara umum dan kualitatif tentang masalah dalam topik penelitian ini. Data-data yang telah diperoleh tersebut kemudian dianalisis berdasarkan daya nalar dan pola pikir peneliti dan menghubungkan fakta-fakta informasi. Pada akhirnya data-data tersebut akan menghasilkan kesimpulan yang menunjukkan hasil akhir dari penelitian ini.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Perijinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan menggunakan aplikasi, yaitu sebuah aplikasi yang berasal dari Kementerian Komunikasi dan Informatika kemudian di kembangkan secara mandiri oleh DPMPTSP. Sistem perijinan dibangun dengan berbasis *web* agar masyarakat dapat mengakses dan melihat transparansi dalam perijinan.

Tahapan pertama dalam proses perijinan di DPMPTSP adalah pendaftaran. Pemohon di persilahkan untuk melakukan pendaftaran permohonan ijin secara online atau mendatangi Kantor BPMPTSP untuk dibantu agar pemohon didaftarkan secara online oleh pegawai DPMPTSP.

Tahapan kedua dalam proses perijinan di DPMPTSP adalah menyerahkan syarat permohonan ijin ke kantor DPMPTSP untuk dilakukan verifikasi. Pada tahapan ini pemohon akan menerima tanda terima berkas permohonan dan berita acara survey langsung dicetak dan langsung diserahkan ke Tim Teknis untuk langsung dilakukan survey.

Tahapan ketiga proses perijinan di DPMPTSP adalah survey. Tim teknis akan melakukan survey ke lokasi permohonan ijin. Untuk mencegah terjadinya pungli maka petugas survey dibekali dengan kendaraan dinas dan “uang jalan” (insentif) untuk melaksanakan tugasnya.

Tahapan keempat dalam proses perijinan di DPMPTSP adalah keputusan ijin. Tim Teknis membuat surat rekomendasi teknis yaitu surat rekomendasi hasil evaluasi dari Tim Teknis berdasarkan hasil survey dan peraturan dan persyaratan penerbitan ijin terkait dan menyerahkannya kepada Kepala Dinas (Kadis) untuk memutuskan penerbitan ijin.

Tahapan kelima dalam proses perijinan di DPMPTSP adalah pengambilan ijin. Pemohon dapat membayar di Bank Sumut atau membayar di Kantor DPMPTSP Kota Medan lalu mengambil ijin. Keuntungan pelayanan berbasis elektronik yang diinginkan oleh DPMPTSP Kota Medan adalah efisiensi waktu, transparansi dan bebas pungutan liar.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu dalam pembangunan *e-Government* berorientasi pada pengguna. Namun masyarakat melalui aplikasi yang saat ini

dimiliki DPMPPTST baru dapat menyelesaikan 1 tahap dari 5 tahap yang ada dalam proses perijinan yang dalam hal ini hanya meningkatkan efisiensi sedikit saja.

Implementasi *E-Government* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kota Medan

1) Komunikasi

Implementasi akan berjalan efektif apabila ukuran-ukuran dan tujuan kebijakan dipahami oleh para birokratnya yang bertanggungjawab dalam pencapaian tujuan kebijakan (Keiser and Meier dalam Hill. 2002:172). Kejelasan ukuran dan tujuan kebijakan dengan demikian perlu dikomunikasikan secara tepat dengan para pelaksana. Konsistensi atau keseragaman dari ukuran dasar dan tujuan perlu dikomunikasikan sehingga implementor mengetahui secara tepat ukuran maupun tujuan kebijakan itu. Untuk mengetahui bagaimana komunikasi yang terjadi di DPMPPTSP peneliti melakukan observasi dan wawancara bagaimana pesan disampaikan melalui saluran komunikasi (transmisi), bagaimana penerima pesan menangkap pesan (kejelasan informasi), dan konsistensi dari pesan yang lalu hingga yang terbaru.

2) Sumber Daya

Tidak menjadi masalah bagaimana jelas dan konsisten implementasi program dan bagaimana akuratnya komunikasi dikirim jika personal yang bertanggungjawab untuk melaksanakan program kekurangan sumberdaya dalam melakukan tugasnya. Edward III (1980:11) mengategorikan sumberdaya organisasi terdiri dari "*staf, information, authority, facilities, building, equipment, land, and supplies*" yang peneliti sederhanakan menjadi 3 (tiga) bagian saja yaitu staf atau sumber daya manusia, kewenangan dan infrastruktur dan anggaran. Fasilitas, gedung, peralatan, tanah dan suplai dibahas dalam infrastruktur. Sedangkan informasi adalah bagian dari komunikasi yang sudah dibahas pada bagian sebelumnya. Informasi adalah pesan yang dikirimkan dan didapat melalui komunikasi. Bila komunikasi baik dan terbuka maka berarti informasi yang dimiliki juga baik.

3) Disposisi

Disposisi dalam melaksanakan perijinan online di PTSP harus dilihat secara luas karena dalam implementasinya disposisi dari PTSP sebagai implementor tidaklah cukup untuk memastikan pelaksanaan pelayanan berjalan dengan baik. Disposisi secara garis besar ini melibatkan

pemerintah pusat dan daerah, SKPD yang terlibat dalam penyerahan kewenangan, dan DPMPTSP Kota Medan.

Walikota Medan dalam hal ini mendukung penuh DPMPTSP untuk lebih maju lagi. Dukungan tersebut dibuktikan dengan penganggaran 3,4 Miliar Rupiah untuk membangun gedung baru DPMPTSP guna meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pegawai

Disposisi DPMPTSP untuk implementasi *e-government* adalah untuk kepentingan pelayanan public yang baik. DPMPTSP juga menginginkan perkembangan aplikasi untuk memisahkan kontak antar pemohon dengan pegawai yang saat ini masih terjadi untuk menghindari korupsi, kolusi dan nepotisme

4) Struktur Birokrasi

Struktur Birokrasi merupakan faktor yang fundamental untuk mengkaji implementasi kebijakan pelayanan publik. Menurut Edward III dalam Winarno (2005:150) terdapat dua karakteristik utama dalam birokrasi yakni : “*Standard Operational Procedure (SOP)* dan Fragmentasi”.

a. *Standard Operational Procedure*

Standar Operasional Prosedur (SOP) bukanlah hal asing untuk organisasi pemerintah. DPMPTSP telah memiliki SOP dengan jaminan mutu ISO (2005:9001). Tentu SOP adalah hal yang wajib di jumpai di instansi pemerintah manapun juga termasuk di DPMPTSP Kota Medan. SOP di DPMPTSP pada dasarnya adalah SOP yang di serahkan oleh SKPD-SKPD terkait yang dulunya mengurus perijinan. SOP DPMPTSP hanya mengalami perubahan kecil pada beberapa bagian saja yaitu salah satunya pada bagian penandatanganan ijin oleh Walikota menjadi penandatanganan ijin oleh Kepala DPMPTSP. SOP juga tidak mengalami perubahan dengan hadirnya pelayanan secara elektronik.

b. Fragmentasi

Sifat kedua dari struktur birokrasi yang berpengaruh dalam pelaksanaan kebijakan adalah Fragmentasi. Pada umumnya, semakin besar koordinasi yang diperlukan untuk menjelaskan kebijakan, semakin berkurang kemungkinan keberhasilan program atau kebijakan. Hal ini cukup menarik dalam pelaksanaan pelayanan terpadu yang secara sederhana dapat di katakana

mengambil alih tugas di beberapa badan/lembaga namun harus tetap berkoordinasi dengan badan/lembaga tersebut.

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kota Medan mengatakan bahwa DMPPTSP hanya mengeluarkan ijinnya saja namun pengawasan dan pembinaan tetap berada di dinas-dinas terkait.

Koordinasi pada DMPPTSP dengan SKPD-SKPD lainya dilakukan dengan membentuk unit pelaksana teknis yang terdiri dari staf SKPD terkait. Koordinasi ini dilakukan dengan cara anggota yang berasal dari SKPD tersebut menjadi medium komunikasi antar DMPPTSP dengan SKPD, lalu melaporkan data kepada SKPD tersebut sehingga bila ijin dikeluarkan oleh DMPPTSP maka SKPD tersebut sudah memiliki data sehingga dapat melakukan pengawasan dan pembinaan.

Kesimpulan

1) Komunikasi

Komunikasi yang terjadi dalam kebijaksanaan kebijakan penerapan *e-Government* di DMPPTSP melibatkan pemerintah pusat sampai dengan SKPD di daerah yang tugasnya diambil alih oleh DMPPTSP. Komunikasi yang terjadi berdasarkan hasil observasi selama penelitian, baik dalam pemerintahan pusat maupun daerah berjalan dengan baik dari segi transmisi, kejelasan, dan konsistensi. Komunikasi yang baik ini juga ditunjukkan dengan keseragamannya informasi yang beredar sampai pada DMPPTSP maupun SKPD yang tugasnya diambil alih, yaitu untuk meningkatkan pelayanan dengan cara memberikan pelayanan secara elektronik dan meletakkan perijinan secara terpadu diolah oleh satu dinas saja dan tetap berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait.

2) Sumber Daya

Sumber daya sering menjadi masalah utama dalam pelaksanaan kebijakan pemerintah Indonesia. Hal ini juga dirasakan dalam implementasi *e-Government* di DMPPTSP Kota Medan. Sumber daya manusia, infrastruktur, suprastruktur, informasi dan kewenangan telah di observasi peneliti dengan meninggalkan beberapa catatan utama pada sumber daya manusia dan infrastruktur.

3) Disposisi

Di DPMPTSP Kota Medan sendiri berdasarkan observasi peneliti secara lembaga tidak perlu dipertanyakan lagi disposisinya. Ditunjuk oleh KPK untuk menjadi percontohan PTSP di daerah lainnya di Indonesia adalah bukti bahwa ada keinginan lebih untuk menjadi lebih baik dengan berinovasi. Disposisi untuk mengimplementasikan *e-Government* juga melibatkan garis birokrasi yang sama dengan konsep komunikasi, yaitu perlu diurut dari pusat sampai dengan lembaga teknisnya. Disposisi pada tingkatan pemerintah Kota Medan sudah sangat baik dengan di *support* penuh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu.

4) Struktur birokrasi

Bila sumberdaya cukup untuk melaksanakan suatu kebijakan dan para implementor mengetahui apa yang harus dilakukan, implementasi masih gagal apabila struktur birokrasi yang ada menghalangi birokrasi yang diperlukan dan melaksanakan kebijakan. Koordinasi secara struktur menurut peneliti bukanlah tantangan dalam implementasi *e-Government* di DPMPTSP. Struktur birokrasi di DPMPTSP yang diberikan kewenangan pada peraturan sudah memangkas birokrasi satu level dengan menyerahkan Kewenangan Walikota kepada Kepala DPMPTSP. Pada struktur birokrasi yang sudah dipangkas ini membuat DPMPTSP dapat secara mandiri mengeluarkan ijin.

Daftar Pustaka

- Budi Winarno. 2002. *Apakah Kebijakan Publik ? dalam Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta : Media Pressindo.
- Budi Winarno, 2008 *Teori Dan Proses Kebijakan Publik*, Yogyakarta : Media Pressindo, hlm.29,
- Purwanto, Dyah. 2012. *Implementasi Kebijakan Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Subarsono, AG, analisis kebijakan publik konsep, teori dan aplikasi, Yogyakarta : pustaka pelajar, halaman 90. Tahun 2006
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung Alfabet