

IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH KABUPATEN TUBAN NOMOR 12 TAHUN 2012 TENTANG ORGANISASI DAN TATA KERJA LEMBAGA LAIN DALAM PELAYANAN PERIZINAN DI KABUPATEN TUBAN

Khusnul Chotimah

Dinas Pendapatan Daerah, Tuban

Abstract

Tuban District Regulation No. 12 of 2012 is the legal basis for the establishment of BPPT Tuban. BPPT Tuban formation as a commitment Tuban regency government in the improvement of public services, especially in service licensing. The purpose of this study is to describe and analyze the implementation of Tuban District Regulation No. 12 of 2012 licensing service in Tuban and to identify the factors supporting and hindering the implementation of Tuban District Regulation No. 12 of 2012 licensing service in Tuban. This research is a qualitative descriptive study, conducted at BPPT Tuban informant BPPT employees Tuban, using qualitative data analysis techniques with the steps of data reduction, data display and conclusion. The results showed that the implementation of Tuban District Regulation No. 12 of 2012 licensing service has been running well, but not optimal. This is due to a decline in the target duration of the licensing process in 2015 that the target 5,23 is reached only 4,3. The factors supporting the implementation of this policy is the existence of socialization permits, the availability of adequate facilities and infrastructure, support from the government of Tuban and has full authority in the signing of 23 licenses. Whereas the inhibiting factor is the existing human resources is not adequate, there is no incentive for implementing the policy, as well as the unavailability of websites and online information systems. Suggestions from this research is to improve the quality of employees BPPT Tuban through training activities, incentives and sustainable increase in the number of employees, especially with expertise in the field of IT, the need for incentives for employees BPPT Tuban, to avoid the presence of extortion and need the availability of websites and systems information online so that the mechanism of the licensing process can be covered more easily by the public.

Keywords: Implementation, Policy, Licensing Service

Latar Belakang Masalah

Pesatnya perkembangan zaman dan semakin kompleksnya persoalan yang dihadapi Negara, ditandaidengan terjadinya pergeseran paradigma penyelenggaraan pemerintah dari paradigma *rule government* yaitu, lebih menekankan aspek menyelenggarakan pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan publik (*public service*) berdasarkan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku menjadi paradigma *good governance* yaitu penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan publik yang tidak hanya semata-mata didasarkan pada kehendak atau kemauan pemerintah semata, tetapi melibatkan seluruh element baik unsur internal birokrasi maupun unsur publik (masyarakat), serta pihak swasta.

Penyelenggaraan kegiatan pembangunan yang begitu luas dan sangat kompleks tidaklah mungkin dapat dilaksanakan secara sentralistik oleh pemerintah pusat, hal ini diperlukan dukungan dari daerah-daerah yang ada di provinsi maupun kabupaten/kota di seluruh Indonesia. Oleh karena itu, pemerintah pusat memberikan pelimpahan wewenang kepada pemerintah daerah untuk mencapai tujuan tersebut. Sejalan dengan semangat untuk melaksanakan prinsip-prinsip good governance, maka paradigma pelayanan pun mengalami pergeseran dari paradigma “sentralistik” menuju paradigma “desentralisasi”.

Perubahan paradigma pemerintahan merupakan bentuk upaya agar pemerintahan menjadi yang lebih baik lagi terutama dalam melayani masyarakat. Pemerintahan yang kaku dan sentralistik kini telah berubah menjadi pemerintahan yang terdesentralisasi dan memiliki semangat *entrepreneur*. Perubahan orientasi pelayanan tersebut merupakan wujud perbaikan kualitas pelayanan.

Dalam perbaikan kualitas pelayanan publik, pemerintah menggunakan manajemen publik. Manajemen publik fokus pada internal organisasi sektor publik yaitu bagaimana mengatur organisasi sektor publik bekerja dengan optimal untuk mencapai tujuan, dan tidak mengabaikan eksternal organisasi sektor publik yang selalu dipengaruhi oleh kebijakan publik dan kepentingan politik (Andy dan Oscar, 2014). Seperti yang diungkapkan oleh Ott, Hyde dan Shafritz dalam Andy dan Oscar (2014) bahwa manajemen publik merupakan cabang dari administrasi publik yang secara khusus membahas keilmuan mengenai desain program dan restrukturisasi organisasi, alokasi sumber daya melalui sistem penganggaran, manajemen keuangan, manajemen Sumber Daya Manusia dan evaluasi program dan audit. Manajemen publik juga membahas mengenai kualitas pelayanan publik yang saat ini menjadi sorotan utama, apalagi saat ini pelayanan publik menjadi tugas pemerintah daerah.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah, dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas pelayanan seperti yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan (KEPMENPAN No. 25 Tahun 2004).

Dalam rangka mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik di daerah, pemerintah mengeluarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Peraturan ini mendorong pemerintah daerah untuk membentuk perangkat daerah Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). PTSP adalah perangkat pemerintah daerah yang memiliki tugas pokok dan fungsi mengelola sernua bentuk pelayanan perizinan dan non perizinan di daerah dengan sistem satu pintu yang mana kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai perangkat daerah yang mempunyai tugas menyelenggarakan pelayanan perizinan di daerah akan mempunyai peranan yang penting, karena Pelayanan Terpadu Satu Pintu akan menjadi titik awal dari promosi daerah tersebut dalam menarik dan meningkatkan iklim investasi. Penyelenggaraan pelayanan publik yang tidak sesuai dengan harapan masyarakat

akan berdampak pada menurunnya kepercayaan masyarakat dan dapat menghambat masuknya investasi serta pengembangan perekonomian daerah. Pada gilirannya, tidak menguntungkan daerah dan akan melemahkan atau mengganggu kemampuan daerah untuk membiayai otonominya (Hardiyansyah, 2011).

Pemerintah Kabupaten Tuban berusaha mempermudah birokrasi dan perizinan investasi di daerahnya, salah satunya adalah perizinan di bidang usaha. Salah satu bentuk pemerintah Kabupaten Tuban dalam mempermudah birokrasi dan perizinan investasi diwujudkan dengan mengeluarkan Peraturan Daerah Kabupaten Tuban Nomor 12 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Lain Kabupaten Tuban yang diperkuat dengan Peraturan Bupati Tuban Nomor 39 Tahun 2014 tentang Uraian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Tuban dan Peraturan Bupati Tuban Nomor 41 Tahun 2014 tentang Pendelegasian Wewenangan Penandatanganan Perizinan Kepada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Tuban yaitu dengan terbentuknya Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Tuban.

Pembentukan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Tuban ini sebagai komitmen Pemerintah Kabupaten Tuban dalam perbaikan pelayanan publik khususnya dalam pelayanan perizinan. Hal ini sesuai dengan pendapat Sekretaris BPPT Kabupaten Tuban, Sony Kurniawan, mengatakan upaya yang dilakukan BPPT ini untuk memberikan kualitas jaminan pelayanan kepada masyarakat. “Kedepan kualitas pelayanan publik diharapkan lebih baik ungkapnya,(Seputartuban.com Jumat (27/11/2015)).

Dengan visi “Terwujudnya Pelayanan Perizinan Terpadu Yang Cepat, Tepat dan Pasti”, Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Tuban memberikan pelayanan perizinan secara terpadu dalam satu tempat yang lebih singkat, transparan, sederhana, cepat, tepat dan berkepastian hukum serta dapat mencerminkan bentuk pelayanan prima memenuhi prinsip-prinsip pelayanan guna mendukung pembangunan dan investasi di Kabupaten Tuban.

Namun demikian, penyelenggaraan pelayanan perizinan di BPPT Kabupaten Tuban belum berjalan secara optimal dikarenakan target lamanya proses perizinan pada tahun 2015 tidak tercapai yaitu dari target 5,23 hanya mencapai 4,3. Untuk pengurusan perizinan juga masih dikeluhkan ruwet. Selain itu, ketidaktepatan waktu penyelesaian perizinan juga menyebabkan masih belum optimalnya pelayanan perizinan di BPPT Kabupaten Tuban. Hal ini seperti yang pernah diberitakan di Koran Radar Tuban, tanggal 27 Februari 2016 bahwa pengurusan salah satu izin di BPPT yaitu IMB masih dikeluhkan ruwet. Dalam berita tersebut diberitakan bahwa waktu pengurusan IMB yang mestinya 7 (tujuh) hari sesuai SOP namun dalam pelaksanaannya mencapai waktu hingga 1 (satu) bulan.

Tuntutan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan di berbagai bidang khususnya bidang perizinan itulah yang menjadi salah satu sorotan masyarakat pada birokrasi pemerintahan. Seharusnya dengan adanya Pelayanan Terpadu Satu Pintu, pelayanan perizinan menjadi mudah, transparan, bebas biaya diluar retribusi, tepat waktu sesuai dengan Standar Operasional Prosedur. Keamanan dan kenyamanan masyarakat dijaminsesuai dengan Standar Pelayanan. Jika tuntutan masyarakat terus dibiarkan tanpa ada kepastian penyelesaian dapat memperburuk investasi di Kabupaten Tuban.

Oleh karena itu, berdasarkan latar belakang penelitian diatas maka dalam penelitian ini, peneliti tertarik untuk meneliti tentang “Implementasi Peraturan Daerah Kabupaten Tuban Nomor 12 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Lain dalam pelayanan perizinan guna meningkatkan kualitas pelayanan perizinan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Tuban”. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana implementasi Peraturan Daerah Kabupaten Tuban Nomor 12 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Lain dalam pelayanan perizinan di Kabupaten Tuban?
- b. Apa faktor pendukung dan penghambat implementasi Peraturan Daerah Kabupaten Tuban Nomor 12 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Lain dalam pelayanan perizinan di Kabupaten Tuban?

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang diharapkan mampu memperoleh informasi mengenai implementasi Peraturan Daerah Kabupaten Tuban Nomor 12 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Lain dalam pelayanan perizinan di Kabupaten Tuban.

Lokasi Penelitian

Pemilihan lokasi dalam penelitian ini dilakukan secara *purposive*, yaitu dilakukan dengan sengaja mengingat implementasi suatu kebijakan selalu terkait dengan ruang dan waktu. Dalam hal ini, pemilihan instansi pelayanan publik dilakukan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Tuban yang terletak di Jalan Dr. Wahidin Sudirohusodo No. 32 Tuban, yang mana Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Tuban merupakan unit yang bersentuhan langsung melayani jasa pelayanan publik terutama di bidang pelayanan perizinan.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Jenis data yang digunakan terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer yaitu data yang diperoleh dari hasil wawancara yang dilakukan kepada informan. Sedangkan data sekunder yaitu data yang ada di BPPT Kabupaten Tuban berbentuk laporan, dokumen dan arsip sesuai kebutuhan pada penelitian ini.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan teknik analisis data kualitatif dengan langkah-langkah reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi.

Hasildan Pembahasan

Terbentuknya Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Tuban berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Lain Kabupaten Tuban merupakan bukti Pemerintah Kabupaten Tuban dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat. Untuk selanjutnya penjabaran tentang tugas pokok dan fungsi BPPT Kabupaten Tuban tercantum dalam Peraturan Bupati Tuban Nomor 39 Tahun 2014 sedangkan

untuk pendelegasian wewenang penandatanganan 23 jenis perizinan tercantum dalam Peraturan Bupati Tuban Nomor 41 Tahun 2014.

Implementasi Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2012 dalam Pelayanan Perizinan di Kabupaten Tuban

Implementasi kebijakan publik merupakan alat administrasi hukum dimana berbagai aktor, organisasi, prosedur dan teknik yang bekerja bersama-sama untuk menjalankan kebijakan guna meraih dampak atau tujuan yang diinginkan (Lester dan Stewart dalam Winarno, 2002:101-102). Sebagai suatu proses yang berkelanjutan, implementasi kebijakan menyediakan informasi tujuan dan sasaran yang ingin dicapai. Untuk mengetahui gambaran sejauhmana keberhasilan suatu kebijakan tersebut sesuai dengan tujuan dan sasaran yang ingin dicapai, maka dalam penelitian ini implementasi Peraturan Daerah Kabupaten Tuban Nomor 12 Tahun 2012 dianalisis dengan menggunakan 4 (empat) faktor yaitu komunikasi, sumberdaya, disposisi dan struktur birokrasi.

Komunikasi

Komunikasi merupakan proses penyampaian informasi antara komunikator dengan komunikan. Komunikasi tersebut sangat penting dilakukan dalam suatu organisasi. Informasi yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu informasi mengenai Peraturan Daerah Kabupaten Tuban Nomor 12 Tahun 2012 yang perlu disampaikan kepada para pelaku kebijakan agar para pelaku kebijakan mengetahui apa yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan dan sasaran yang diharapkan. Komunikan dalam penelitian ini yaitu seluruh masyarakat yang mempunyai kepentingan untuk mengurus perizinan.

Pada dasarnya komunikasi yang terjadi di BPPT Kabupaten Tuban sudah baik, namun keberhasilan suatu komunikasi tidak terlepas dari indikator yang mempengaruhinya. Indikator keberhasilan komunikasi yang dibahas dalam implementasi Peraturan Daerah Kabupaten Tuban Nomor 12 Tahun 2012 dalam pelayanan perizinan di Kabupaten Tuban sesuai dengan pendapat Edward III (1980) yaitu terdiri dari penyaluran komunikasi/transmisi, kejelasan komunikasi dan konsistensi komunikasi. Sebagaimana hasil dari penelitian mengenai komunikasi dari para implementors kepada masyarakat pemohon izin pada bagian sebelumnya dan dibandingkan dengan beberapa literature/teori yang terkait, maka pembahasannya sebagai berikut:

1. Penyaluran Komunikasi/transmisi

Persyaratan pertama bagi implementasi kebijakan adalah bahwa pelaksana (*implementors*) yang melaksanakan kebijakan publik harus mengetahui apa yang harus mereka lakukan. Dalam penyaluran komunikasi/transmisi menurut Edward III dalam Widodo (2010:97) menghendaki suatu kebijakan publik disampaikan tidak hanya kepada pelaksana (*implementors*) kebijakan saja melainkan juga kepada kelompok sasaran kebijakan yaitu masyarakat pemohon izin dan pihak lain yang bersangkutan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Pada penelitian ini, penyaluran komunikasi yang dilakukan oleh pegawai BPPT Kabupaten Tuban selaku pelaksana kebijakan kepada masyarakat sudah dilakukan dengan baik yaitu melalui sosialisasi di setiap kecamatan, dialog interaktif melalui radio, dipasangnya papan informasi perizinan, partisipasi dalam kegiatan pameran investasi serta penyebaran booklet leaflet.

Sosialisasi perizinan yang dilakukan di setiap kecamatan dan dialog interaktif melalui RadioPradya Suara merupakan kegiatan BPPT Kabupaten Tuban yang dilaksanakan setiap tahunnya. Adapun tujuan dari kedua bentuk sosialisasi perizinan tersebut adalah untuk menyatukan persepsi masyarakat dalam memahami hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan perizinan di BPPT Kabupaten Tuban yang meliputi jenis perizinan, persyaratan, prosedur, biaya dan waktu penyelesaian perizinan, yang diikuti dan didengar oleh masyarakat sekitar.

2. Kejelasan Komunikasi

Jika suatu kebijakan ingin diimplementasikan sebagaimana mestinya, maka petunjuk pelaksanaan tidak hanya harus dipahami, melainkan juga petunjuk itu harus jelas. Jika petunjuk pelaksanaan itu tidak jelas, maka para pelaksana akan mengalami kebingungan tentang apa yang harus mereka lakukan (Dwi Nurani, 2009). Ketidakjelasan pelaksanaan suatu kebijakan juga dapat terjadi dikarenakan ada pihak-pihak tertentu yang mungkin tidak menyenangi atau tidak menyetujui terhadap pelaksanaan suatu kebijakan yang telah ditetapkan atau dikawatirkan akan merugikan dan mengecewakan salah satu pihak. Selain itu, adanya keleluasaan untuk memaksakan pandangan mereka sendiri pada implementasi kebijakan, pandangan yang mungkin berbeda dengan pandangan atasan mereka atau pandangan yang seharusnya dijadikan acuan.

Dari hasil penelitian, para pelaksana sudah memahami kebijakan yang telah ditetapkan. Hal tersebut dapat dilihat dari beberapa kegiatan yang dilaksanakan agar tercapainya tujuan dan sasaran yang ditetapkan. Adapun kegiatan tersebut antara lain: sosialisai perizinan, penyebaran informasi pelayanan perizinan, koordinasi pelaksanaan pelayanan perizinan terpadu dan penyusunan *Standart Operating Procedure* (SOP) bidang perizinan.

Sesuai dengan literature/teori yang berkaitan diatas, bahwa para pelaksana tidak hanyamampu memahami kebijakan tersebut, namun kejelasan komunikasi dalam mengimplementasikan suatu kebijakan juga sudah jelas yaitu dengan adanya petunjuk pelaksanaan teknis yang berupa Peraturan Bupati Tuban Nomor 39 Tahun 2014 tentang Uraian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Tuban yang mana sebagai penunjang dalam mengimplementasikan Peraturan Daerah Kabupaten Tuban Nomor 12 Tahun 2012.

3. Konsistensi Komunikasi

Konsistensi disini mengandung pengertian bahwa implementasi kebijakan akan berjalan efektif apabila perintah pelaksanaan harus konsisten dan jelas. Konsisten ini terkait dengan sikap, persepsi dan respon dari aparat pelaksana dalam memahami secara jelas dan benar terhadap pedoman yang dilaksanakan (Dwi Nurani, 2009). Tingkat keefektifan implementasi kebijakan tergantung dari konsistensi dan kejelasan perintah pelaksanaannya.

Sesuai dengan literature/teori yang berkaitan diatas, dalam penelitian ini masih ditemukan sikap dan persepsi para pelaksana yang tidak konsisten dengan *Standart Operating Procedure* (SOP) yang telah ditetapkan. Hal ini dapat dilihat dari beberapa jenis perizinan yang waktu penyelesaian perizinannya tidak sesuai dengan jangka waktu penyelesaian yang ada di *Standart Operating Procedure* (SOP).

Dalam mengimplementasikan Peraturan Daerah Kabupaten Tuban Nomor 12 Tahun 2012 dalam pelayanan perizinan, para pelaksana kebijakan sudah

melaksanakan komunikasi yang baik dengan masyarakat. Namun, masih adanya sikap dan persepsi yang tidak konsisten dari para pelaksana sering kali membuat masyarakat tidak puas dengan proses pelayanan perizinan tersebut.

Sumberdaya

Sumberdaya memiliki peranan penting dalam implementasi kebijakan. Jelas dan konsistennya suatu kebijakan tidak akan efektif apabila dalam melaksanakan kebijakan kurang mempunyai sumber-sumber daya. Sumberdaya yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan meliputi sumberdaya manusia, sumberdaya anggaran, sumberdaya peralatan dan sumber daya kewenangan (Edward III dalam Widodo, 2011:98).

Adapun sumber-sumber daya terpenting dalam mengimplementasikan kebijakan publik dijelaskan sebagai berikut:

1. Sumberdaya Manusia

Sumberdaya manusia dalam konteks ini adalah staf merupakan sumber daya yang paling berpengaruh dalam melaksanakan kebijakan (Edward III dalam Widodo, 2010:98). Sebagai pelaksana kebijakan, sumberdaya manusia tersebut harus memiliki jumlah yang cukup serta memiliki kemampuan dan keterampilan yang diperlukan dalam melaksanakan kebijakan yang ditetapkan.

Dari hasil penelitian dan wawancara dengan beberapa informan, dari aspek sumberdaya manusia ditemukan beberapa hal sebagai berikut:

- a. Jumlah staf di BPPT Kabupaten Tuban relatif terbatas apabila dibandingkan dengan tugas dan fungsi yang harus dilaksanakan yaitu sebanyak 29 orang dengan rincian 20 (dua puluh) orang PNS, 8 (delapan) orang pegawai kontrak dan 1 (satu) orang pegawai honorer. Rata-rata tingkat pendidikan pegawainya hampir 62,06 % lulusan SLTA dan tidak memiliki keterampilan yang cukup di bidang perizinan tertentu. Sekitar 6,8% staf BPPT Kabupaten Tuban masih ada yang lulusan SD.
- b. Kemampuan, wawasan dan kualitas staf BPPT Kabupaten Tuban masih belum optimal khususnya yang berkaitan dengan penguasaan lapangan maupun dengan pemahaman kebijakan tentang jenis-jenis perizinan. Staf yang memiliki kemampuan di bidang IT juga masih kurang.
- c. Pembagian potensi/tugas diantara para pelaksana kebijakan yang terlibat dalam implementasi belum merata serta belum sesuai dengan kemampuan dan kualitasnya. Masih ada staf yang merangkap tugasnya sehingga tugas pokok yang seharusnya menjadi kewajibannya tidak optimal dalam penyelesaiannya. Hal tersebut dikarenakan terbatasnya jumlah staf yang ada.

2. Sumberdaya Anggaran

Terbatasnya anggaran yang tersedia menyebabkan kualitas pelayanan yang seharusnya diberikan kepada masyarakat juga terbatas (Edward III dalam Widodo, 2010:100). Dalam implementasi kebijakan, anggaran berkaitan dengan kecukupan modal atas suatu program atau kebijakan untuk menjamin terlaksananya kebijakan, sebab tanpa dukungan anggaran yang memadai, kebijakan tidak akan berjalan dengan efektif dalam mencapai tujuan dan sasaran.

Dari hasil wawancara dengan para informan, dilihat dari aspek sumberdaya anggaran dapat ditemukan hal-hal sebagai berikut:

- a. Program peningkatan kualitas pelayanan di BPPT Kabupaten Tuban pelaksanaannya bersumber dari dana APBD Kabupaten Tuban. Dana APBD yang diberikan pada BPPT Kabupaten Tuban sudah cukup memadai yaitu sebesar Rp. 1.503.806.000,00. Realisasi dana APBD Tahun 2015 pada Alokasi Belanja Langsung BPPT Kabupaten Tuban dari total anggaran sebesar Rp. 1.503.806.000,00 dapat terserap sebesar Rp. 1.278.449.995,00 dengan persentase sebesar 85,01%.
- b. Tidak tersedianya anggaran untuk pemberian insentif kepada para pelaksana/staf BPPT Kabupaten Tuban dapat menyebabkan kinerja para pelaksana kebijakan menjadi terhambat dan semaunya sendiri. Padahal tujuan pemberian insentif tersebut akan membuat para pelaksana menjadi lebih semangat dalam bekerja serta untuk menghindari terjadinya pemungutan liar yang masih terjadi di dalam proses pelayanan perizinan.

3. Sumberdaya Peralatan

Sumberdaya peralatan merupakan sarana dan prasarana yang tersedia demi terselenggaranya pelaksanaan suatu kebijakan dan dipergunakan untuk mendukung secara langsung dan terkait dengan tugas-tugas (Dwi Nurani, 2009). Pengadaan fasilitas yang layak, seperti gedung, tanah dan peralatan perkantoran akan menunjang dalam keberhasilan implementasi suatu program atau kebijakan.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan ditunjang dengan data-data sekunder yang ada, dilihat dari aspek sumberdaya peralatan dapat ditemukan hal-hal sebagai berikut:

- a. Sarana dan prasarana yang tersedia di BPPT Kabupaten Tuban sudah memadai. Sarana dan prasarana tersebut diantaranya sudah tersedianya meja informasi, ruang pelayanan, ruang untuk menerima tamu, meja konsultasi/pengaduan, ruang tunggu yang nyaman bagi masyarakat pemohon perizinan, adanya petunjuk arah untuk keluar dan masuknya kendaraan serta tersedianya fasilitas bagi penyandang disabilitas.
- b. Jumlah Peralatan yang tersedia juga sudah memadai. Untuk mengetahui jenis dan jumlah peralatan yang tersedia di BPPT Kabupaten Tuban.
- c. Fasilitas untuk menunjang proses pelayan perizinan guna mempermudah masyarakat dalam melakukan perizinan masih belum memadai yaitu belum tersedianya websites dan sistem informasi online. Hal tersebut mengakibatkan masyarakat yang berasal dari daerah jauh terpaksa harus bolak balik dalam melakukan perizinan.

4. Sumberdaya Kewenangan

Sumberdaya lain yang cukup penting dalam melaksanakan suatu implementasi kebijakan adalah sumberdaya kewenangan. Kewenangan diperlukan untuk menjamin dan meyakinkan bahwa kebijaksanaan yang akan dilaksanakan adalah sesuai dengan yang mereka kehendaki.

Dari hasil wawancara dengan para informan, dapat diketahui bahwa BPPT Kabupaten Tuban memiliki kewenangan dalam penandatanganan proses perizinan. Hal tersebut tertuang dalam Peraturan Bupati Tuban Nomor 41 Tahun 2014. Selain itu, BPPT Kabupaten Tuban juga mempunyai wewenang untuk melaksanakan rapat koordinasi dengan instansi terkait yang mana BPPT Kabupaten Tuban sebagai *leading sector*.

Disposisi

Disposisi merupakan sikap para pelaksana yang mendukung pelaksanaan kebijakan secara sungguh-sungguh sehingga apa yang menjadi tujuan kebijakan dapat diwujudkan. Tidak hanya kemampuan saja, namun kemauan dan keinginan dari para pelaksana juga sangat diperlukan dalam melaksanakan kebijakan. Dalam mengurus perizinan di BPPT Kabupaten Tuban terdapat prosedur dan mekanisme pelayanan perizinan yang telah ditetapkan. Adapun prosedur penyelesaian pelayanan perizinan di BPPT Kabupaten Tuban mulai dari proses permohonan masuk sampai dengan pengambilan Surat Keputusan di Front Office (Satu pintu).

Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan implementasi kebijakan publik. Walaupun sumber daya untuk melaksanakan suatu kebijakan tersedia, atau para pelaksana kebijakan mengetahui apa yang seharusnya dilakukan, dan mempunyai keinginan untuk melaksanakan suatu kebijakan, namun kebijakan tersebut tidak dapat dilaksanakan jika terdapatnya kelemahan dalam struktur birokrasi. Ada 2 (dua) karakteristik utama dari birokrasi ini, yaitu: *Standart Operating Procedure* (SOP) dan fragmentasi.

Dari hasil penelitian, *Standart Operating Procedure* (SOP) di BPPT Kabupaten Tuban diklasifikasikan menjadi 4 (empat) jenis yaitu retribusi dan survey, retribusi dan non-survey, non retribusi dan survey serta non retribusi dan non survey. Alur perizinan yang tercantum di SOP semua sama yang membedakan jika perizinan tersebut perlu dilakukan survey maka perlu adanya Tim Teknis dari instansi terkait perizinan. Struktur Birokrasi di BPPT Kabupaten Tuban masih terfragmentasi, hal tersebut dikarenakan masih diperlukannya koordinasi dengan instansi terkait dengan perizinan tersebut dalam menyelesaikan suatu permasalahan perizinan. Sedangkan Tim Teknisnya tidak berada dalam satu gedung. Hal tersebut yang membuat struktur birokrasinya terfragmentasi.

Faktor Pendukung

Berhasil tidaknya implementasi kebijakan tidak hanya disebabkan oleh faktor yang berasal dari organisasi atau badan penyelenggara. Kelompok sasaran juga menjadi faktor yang menentukan berhasil tidaknya implementasi dari suatu kebijakan, yaitu tergantung dari dukungan yang diberikan oleh objek kebijakan. Faktor-faktor pendukung dalam Implementasi Peraturan Daerah Kabupaten Tuban Nomor 12 Tahun 2012 sesuai dengan teori Edward III, yang mana faktor pendukung ini dapat diambil dari faktor-faktor penentu keberhasilan atau kegagalan yang telah dianalisis, yaitu:

1. Adanya sosialisasi perizinan
2. Sarana dan prasarana yang memadai
3. Dukungan dari pemerintah Kabupaten Tuban
4. Memiliki kewenangan yang penuh

Faktor Penghambat

Setiap implementasi kebijakan tentunya mengandung resiko kegagalan, Hogwood dan Gunn dalam Abdul Wahab (2008: 61-62) telah membagi pengertian kegagalan kebijakan (*policy failure*) dalam dua kategori, yakni: *Non-implementation* (tidak bisa terimplementasikan) dan *Unsuccessful implementation* (implementasi tidak berhasil).

Non-implementation (tidak bisa terimplementasikan), artinya bahwa suatu kebijakan tidak dilaksanakan sesuai dengan rencana, mungkin karena pihak-pihak yang terlibat di dalam pelaksanaannya tidak mau bekerjasama, atau mereka telah bekerja secara tidak efisien, bekerja setengah hati atau karena mereka tidak sepenuhnya menguasai permasalahan.

Unsuccessful implementation (implementasi tidak berhasil), artinya manakala suatu kebijakan tertentu telah dilaksanakan sesuai dengan rencana, namun mengingat kondisi eksternal yang ternyata tidak menguntungkan, maka kebijakan tersebut tidak berhasil dalam mewujudkan dampak atau hasil akhir yang dikehendaki. Biasanya kebijakan yang memiliki resiko untuk gagal tersebut disebabkan faktor-faktor berikut: pelaksanaannya yang buruk (*bad execution*) dan kebijakan itu bernasib jelek (*bad luck*).

Sesuai dengan literature/teori diatas, dalam implementasi Peraturan Daerah Kabupaten Tuban Nomor 12 Tahun 2012 dalam pelayanan perizinan, tentu tidak terlepas dari hambatan-hambatan yang timbul. Adapun faktor penghambat dari implementasi kebijakan ini yakni faktor yang bisa dari dalam atau luar, sekalipun faktor penghambat ini tidak sampai pada tahap unsuccessful implementation atau bahkan Non-implementation tapi tetap saja pembenahan perlu dilakukan supaya kebijakan yang dihasilkan jadi maksimal, berikut faktor penghambat yaitu:

1. Terbatasnya sumberdaya manusia
2. Belum ada insentif bagi para pelaksana
3. Belum tersedianya website dan sistem informasi online

Kesimpulan

Dalam Implementasi Peraturan Daerah Kabupaten Tuban Nomor 12 Tahun 2012 dalam pelayanan perizinan di Kabupaten Tuban sesuai dengan teori implementasi dari Edward III diperoleh hal-hal sebagai berikut:

1. Komunikasi yang terjadi antara pelaksana (*implementors*) kebijakan dengan masyarakat sudah berjalan dengan baik. Dilihat dari tabel 4.4. tentang data Perkembangan Izin Tahun 2014-2015, dari 23 jenis perizinan ada 17 perizinan yang mengalami peningkatan jumlah izin. Hal tersebut dikarenakan informasi mengenai pelayanan perizinan disampaikan melalui beberapa cara yaitu sosialisasi di kecamatan-kecamatan yang ada di Kabupaten Tuban, dialog interaktif melalui Radio Pradya Suara, pemasangan papan informasi perizinan, partisipasi dalam kegiatan pameran investasi serta penyebaran booklet leaflet.
2. Sumberdaya Manusia yang ada di BPPT Kabupaten Tuban kurang memadai baik dari segi kuantitas maupun kualitas. Dari 29 pegawai BPPT Kabupaten Tuban hampir 62,06% memiliki latar belakang pendidikan SLTA. Untuk sumberdaya anggaran dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan perizinan sudah memadai. Dari realisasi dana APBD Tahun 2015 pada Alokasi Belanja Langsung BPPT Kabupaten Tuban terserap 85,01%. Secara umum, sarana dan prasarana di BPPT Kabupaten Tuban sudah memadai. Namun, belum tersedianya website serta sistem informasi online menyebabkan pelayanan perizinan kurang optimal sehingga masyarakat yang rumahnya jauh harus bolak balik dan memakan waktu yang lama dalam melaksanakan perizinan. BPPT Kabupaten Tuban memiliki kewenangan penuh dalam hal penandatanganan 23 jenis perizinan. Namun, jika ada suatu permasalahan mengenai perizinan yang membutuhkan pertimbangan teknis, maka perlu adanya koordinasi dari instansi

- terkait yang mana BPPT Kabupaten Tuban sebagai *leading sector*.
3. Disposisi atau sikap pelaksana (*implementors*) kebijakan merupakan faktor yang mendukung pelaksanaan kebijakan. Dalam melaksanakan kebijakan dalam proses pelayanan perizinan harus sesuai dengan SOP. Namun, masih ada sikap pelaksana yang tidak sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan.
 4. SOP yang ada di BPPT Kabupaten Tuban juga sudah jelas. SOP yang ada dibedakan menjadi 4 (empat) jenis yaitu, retribusi dan survey, retribusi dan non survey, non retribusi dan survey serta non retribusi dan non survey. Namun, untuk struktur birokrasi yang ada masih terfragmentasi.
 5. Secara umum faktor pendukung dalam pelaksanaan implementasi Peraturan Daerah Kabupaten Tuban Nomor 12 Tahun 2012 dalam pelayanan perizinan dipengaruhi oleh beberapa hal antara lain: adanya sosialisasi perizinan, tersedianya sarana dan prasarana yang memadai, dukungan dari pemerintah Kabupaten Tuban serta memiliki kewenangan yang penuh.
 6. Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, beberapa faktor penghambat dalam melaksanakan tugas dan fungsi BPPT Kabupaten Tuban yaitu sumberdaya manusia yang ada belum memadai, belum ada insentif bagi pegawai BPPT Kabupaten Tuban, belum tersedianya website dan sistem informasi online.

SARAN

1. Dalam rangka penguatan implementasi Peraturan Daerah Kabupaten Tuban Nomor 12 Tahun 2012 dalam Pelayanan Perizinan di Kabupaten Tuban, sebaiknya BPPT Kabupaten Tuban mengoptimalkan kegiatan Sosialisasi dan Promosi pelayanan perizinan sehingga lebih tepat sasaran sehingga menarik minat investor baik dalam maupun luar negeri untuk menanamkan modalnya di Kabupaten Tuban, BPPT Kab. Tuban perlu mengalokasikan anggaran yang cukup besar guna dapat terciptanya program-program yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan perizinan menuju pelayanan perizinan yang prima serta perlu dilakukan pelimpahan beberapa perizinan yang masih berada di SKPD lain ke BPPT Kabupaten Tuban untuk memudahkan koordinasi pelaksanaan pelayanan perizinan terpadu satu pintu.
2. Untuk mengantisipasi faktor penghambat dalam implementasi Peraturan Daerah Kabupaten Tuban Nomor 12 Tahun 2012 dalam Pelayanan Perizinan di Kabupaten Tuban, BPPT Kabupaten Tuban sebaiknya meningkatkan kualitas para pegawai melalui kegiatan pelatihan yang insentif dan berkelanjutan, penambahan jumlah pegawai terutama yang mempunyai keahlian di bidang IT, perlunya pemberian insentif bagi pegawai BPPT Kabupaten Tuban untuk menghindari adanya pungli serta perlu tersedianya website dan sistem informasi online sehingga mekanisme proses perizinan dapat dicakup lebih mudah oleh masyarakat luas.

Daftar Pustaka

- Agustino, L. (2006). *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Agustinus, L. (2006). *Politik dan Kebijakan Publik*. Bandung: AIPI.
- Barata, A. A. (2004). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

- Bungin, B. (2013). *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi, Format-Format Kuantitatif dan Kualitatif untuk Studi Sosiologi, Kebijakan Publik, Komunikasi, Manajemen dan Pemasaran*. Jakarta: Prenadamedia.
- Davis, P. B. (2000). *The Australian Policy Handbook*. Australia: Allen & Unwin.
- Diana, T. F. (2003). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Denhardt, J. V. (2003). *The New Public Service: Serving, not Steering*. Armonk, New York: M. E Sharpe.
- Dunn, W. N. (2000). *Analisis Kebijakan Publik. Edisi Kedua*. Yogyakarta: Terjemahan Samodra Wibawa dkk. Gajah Mada University Press.
- Edward III, M. S. (1980). *Implementing Public Policy*. Washington: Congressional Quarterly Press.
- Effendy, O. (2000). *Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: PT. Rosdakarya.
- Fefta, R. D. (2014). *Manajemen Publik: Teori dan Praktek. Cetakan Pertama*. Malang: Universitas Brawijaya Press.
- Grindle, M. S. (1980). *Politics and ApolicyImplementation in the Third World*. New Jersey: University Press.
- G, H. P. (1998). *Education for the 21 st Century in the Asia-Pasifik Region*. Unesco Confrence.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Haw.G, H. (1998). *Education for the 21 st Century in the Asia-Pasifik Region*. Unesco Confrence.
- Islam, Ana Jauharul. (22 Juni 2016). Pelayanan Publik dalam Paradigma Baru “the new Public Service”. Diambil kembali dari <http://chicha14.blogspot.com/2011/04/pelayanan-publik-dalam-paradigma-baru.html>
- Jones, C. O. (1984). *Pengantar Kebijakan Publik (Public Policy)*. Jakarta: Rajawali Press.
- Lewis, S. C. (2005). *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide*. Market Street, San Fransisco: Jossey Bass.
- Margono, W. K. (1998). *Sistem Informasi Manajemen. Edisi Ketiga*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Masdiasmo. (2002). *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Miftah, T. (2000). *Peran Ilmu Administrasi Publik dalam Mewujudkan Tata Kepemerintahan yang Baik*. Yogyakarta: Pasca Sarjana Universitas Gajah Mada.

- Moleong, J. L. (2000). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moleong, J. L. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Muhammad, N. (1993). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Rosda Karya.
- Nurani, Dwi. (22 juli 2016) Tinjauan Literatur. Diambil kembali dari <http://lib.ui.ac.id/file?file=digital/129255-T%2026794Analisis%20implementasi-Literatur.pdf>
- Parsons, W. (2005). *Public Policy: Pengantar Teori dan Praktik Analisis Kebijakan. Dialihbahasakan oleh Tri Wibowo*. Jakarta: Kencana.
- Plunket, d. (2005). *Management: Meeting and Exceeding Customer Expectations*. USA: Thomson South-Western.
- Putria, Ratih. (22 Juni 2016). New Public Service. Diambil kembali dari <http://ratihpurian.blogspot.com/2012/06/new-public-services.html>
- Ratminto & Winarsih, A. S. (2006). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Sedarmayanti. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: PT. Refka Aditama.
- Subarsono, A. (2006). *Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptoherijanto, M. (2010). *Paradigma Administrasi Publik dan Perkembangannya*. Jakarta: UI-Press.
- Tjiptono, F. (2002). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: ANDI.
- Wahab, S. A. (2008). *Analisis Kebijaksanaan Dari Formulasi Ke Implementasi Kebijaksanaan Negara. Edisi Kedua*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Widaningrum, D. (2016, Mei 14). *Identifikasi Kemampuan dan Kemauan Membayar Masyarakat Berpenghasilan Menengah Rendah*. Diambil kembali dari www.sappk.itb.id/ppk/images/stories/pdf/ringkasantwi.pdf.
- Widodo, J. (2010). *Analisis Kebijakan Publik, Konsep dan Aplikasi Analisis Kebijakan Publik*. Malang: Banyu Media.
- Winarno, B. (2005). *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Media Pressindo (Anggota IKAPI).
- Winarno, B. (2008). *Kebijakan Publik Teori dan Proses*. Jakarta: PT. Buku Kita.

Wahab, S. A. (2002). *Analisis Kebijakan Dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara. Edisi Kedua*. Jakarta: Bumi Aksara.

Dasar Hukum:

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara KEP/25M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

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

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Peraturan Bupati Nomor 39 Tahun 2014 tentang Uraian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Tuban.

Peraturan Bupati Tuban Nomor 41 Tahun 2014 tentang Pendelegasian Wewenang Penandatanganan Perizinan Terpadu Kabupaten Tuban.

Peraturan Daerah Kabupaten Tuban No. 12 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Lain Kabupaten Tuban.