BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Proses Komunikasi dalam Pelaksanaan Simyandu-PPTSP Pembuatan ITU di Kabupaten Garut

Komunikasi menunjukkan proses penyampaian pesan dari sumber kepada penerima. Oleh karena itu, komunikasi akan berhasil dengan baik apabila pesan yang disampaikan dapat dimengerti oleh penerima pesan. Komunikasi merupakan suatu konsep yang dapat dimaknai sebagai sebuah proses dimana kita belajar melalui interaksi dengan orang lain tentang cara berfikir, merasakan dan bertindak, di mana hal tersebut merupakan hal-hal yang sangat penting dalam menghasilkan partisipasi sosial yang efektif. Pada dasarnya, komunikasi memberikan kontribusi besar pada kehidupan masyarakat yaitu memberikan dasar atau fondasi kepada tiap individu pada masyarakat dalam menciptakan partisipasi yang efektif dalam masyarakat. Selain itu, melalui komunikasi memungkinkan lingkungan masyarakat yang kondusif, karena tanpa komunikasi akan hanya ada satu generasi saja sehingga kelestarian masyarakat akan sangat terganggu.

Dalam meneliti proses komunikasi, yang diteliti adalah siapa yang berkomunikasi dan bagaimana mengkomunikasikan, apa yang komunikasikan, bagaimana cara mengkomunikasikan dan kepada siapa dikomunikasikan. Komunikasi merupakan proses yang terus berkesinambungan. Proses komunikasi dalam implementasi kebijakan Simyandu-PPTSP dalam meningkatkan pelayanan perizinan tempat usaha di Kantor PPTSP Kabupaten Garut dilakukan untuk menanamkan nilai-nilai, norma-norma serta pengetahuan pada masyarakat dan

semua unsur tersebut harus mengandung peran, supaya tujuan untuk perubahan ke arah yang lebih baik dapat tercapai. Proses komunikasi kebijakan dilakukan melalui transformasi atau penyampaian informasi, melalui kejelasan informasi dan adanya konsistensi penyampaian informasi kepada masyarakat. Komunikasi harus berlangsung sebagai suatu pola yang berkesinambungan.

Komunikasi menggambarkan suatu tahapan yang menghubungkan unsur-unsur yang ada dalam komunikasi itu sendiri. Komunikasi kebijakan Simyandu-PPTSP dalam meningkatkan pelayanan perizinan tempat usaha, dimaksudkan untuk memudahkan masyarakat mengetahui tata cara peroses perizinan. Hal tersebut adalah upaya dari Kantor PPTSP Kabupaten Garut dalam mewujudkan pelayanan yang prima. Hal ini penting mengingat masyarakat harus mengetahui proses perizinan, hal tersebut merupakan bagian partisipasi masyarakat. Dalam proses komunikasi, setiap unsur yang ada didalamnya yaitu pemerintah dan masyarakat merupakan penentu keberhasilan komunikasi kebijakan sehingga dapat tepat sasaran. komunikasi yang dilaksanakan dengan bersasaran kepada objek komunikasi yaitu masyarakat dengan maksud untuk memberikan pemahaman tentang materi kebijakan Simyandu-PPTSP.

Proses komunikasi kebijakan sitstem informasi manajemen pelayanan perizinan terpadu satu pintu yang dilakukan oleh Kantor PPTSP Kabupaten Garut, berdasarkan mekanisme yang baik yaitu transformasi, kejelasan dan konsistensi. Adanya mekanisme yang digunakan dalam penyampaian komunikasi kebijakan oleh aparatur pemerintah diharapkan terdapat perubahan pada masyarakat. Dengan komunikasi yang baik tersebut masyarakat dapat mengetahui nilai-nilai dalam proses komunikasi. Komunikasi kebijakan ialah proses komunikasi yang

terjadi dalam suatu kebijakan dan bertujuan untuk meningkatkan kinerja kebijakan tersebut.

Peranan komunkasi sangat berpengaruh terhadap pelayanan oleh apartaur Kantor PPTSP. Materi komunikasi yang dimiliki oleh Kantor PPTSP Kabupaten Garut dalam prosesnya melalui beberapa media seperti buku panduan pelayanan, papan pengumuman dan *website* untuk dipublikasikan. Selanjutnya, Masyarakat dapat mengetahui proses dan persyaratan perizinan mendirikan bangunan melalui komunikasi yang baik oleh pelaksana kebijakan. Komunikasi dapat mempengaruhi objek komunikasi kebijakan Simyandu-PPTSP yaitu masyarakat untuk turut serta berpartisipasi mengenai program yang terdapat dalam materi komunikasi kebijakan Simyandu-PPTSP.

Tugas inti dari aparatur adalah mengkomunikasikan kebijakan dengan baik, supaya objek komunikasi lebih paham dan mengerti tentang maksud dan tujuan dari materi yang di komunikasikan. Pesan-pesan yang disampaikan oleh apartur kadangkala berlainan dan tidak selamanya sejalan satu sama lain, tetapi proses komunikasi dapat berjalan lancar apabila pesan-pesan yang disampaikan oleh apartur tidak bertentangan atau saling mendukung satu sama lain.

Implementasi kebijakan dapat berjalan dengan efektif, bila proses komunikasi yang dilakukan oleh Kantor PPTSP Kabupaten Garut dilakukan dengan penuh tanggung jawab sesuai dengan visi dan misi. Komunikasi dalam implementasi kebijakan Simyandu-PPTSP melalui transformasi atau penyampaian informasi kepada masyarakat, melalui kejelasan informasi dan adanya konsistensi penyampaian informasi. Proses komunikasi yang baik akan mendorong msyarakat

langsung datang ke tempat pelayanan. Proses komunikasi yang dilakukan oleh Kantor PPTSP Kabupaten Garut dapat dilihat lebih jelas, sebagai berikut:

Transformasi atau penyampaian informasi, proses penyampaian informasi yang dilakukan oleh apartur Kantor PPTSP Kabupaten Garut dimaksudkan untuk memberikan informasi yang tepat sesuai sasaran yaitu masyarakat dan dunia usaha yang akan memohon perizinan tempat usaha. Proses komunikasi yang berlangsung antar masyarakat dengan pelaksana kebijakan sangat transparan ini dimaksudkan supaya adanya hubungan yang harmonis antara pelaksana kebijakan dengan masyarakat.

Kejelasan dan kepastian informasi mengenai mekanisme dan biaya pelayanan ITU melalui Simyandu-PPTSP, merupakan wujud dari upaya pemerintah Kabupaten Garut untuk menciptakan pelayanan prima sebagai bentuk pencapaian visi dan misi Kabupaten Garut sebagai kabupaten yang mandiri dalam ekonomi, adil dalam budaya dan demokratis dalam politik dengan didasari Ridlo Allah SWT. Dengan adanya kejelasan informasi mengenai tata cara perizinan diharapkan iklim investasi di Kabupaten Garut semakin meningkat.

Konsistensi penyampaian informasi, salah satu faktor yang dominan agar terselenggaranya pelayanan yang berkualitas adalah adanya konsistensi penyamaian informasi kebijakan. Konsistensi penyampaian informasi tersebut di fokuskan pada pelayanan yang berorientasi kepada kepentingan masyarakat atau pengguna jasa. Konsistensi penyampaian informasi kebijakan yang disampaikan oleh Kantor PPTSP Kabupaten Garut. Untuk lebih jelasnya, mengenai proses komunikasi yang berlangsung dalam implementasi kebijakan tentang sistem informasi manajemen pelayanan perizinan terpadu satu pintu dalam meningkatkan

pelayanan perizinan tempat usaha di Kabupaten Garut akan dipaparkan dalam uraian dibawah ini:

4.1.1 Transformasi atau Penyampaian Informasi kepada Masyarakat dalam Pelaksanaan Simyandu-PPTSP Pembuatan ITU di Kabupaten Garut

Penyaluran informasi yang dilaksanakan oleh Kantor PPTSP Kabupaten Garut ditujukan kepada sasaran yang tepat, yaitu masyarakat atau organisasi-organisasi lain, keberhasilan suatu produk kebijakan dapat dilihat dari adanya penyampaian informasi yang tepat dan jelas sesuai dengan sasaran. Proses komunikasi yang dilakukan oleh Kantor PPTSP Kabupaten Garut sudah dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan dan mudah dimengerti.

Proses penyampaian informasi mengenai perizinan tempat usaha melalui Simyandu-PPTSP dilakukan di seluruh kecamatan dan kelurahan di Kabupaten Garut, kebijakan ini diambil agar informasi mengenai keberadaan pelayanan ITU melalui Simyandu-PPTSP di Kabupaten Garut, diketahui oleh seluruh elemen masyarakat dan dunia usaha yang akan mengurus perizinan. Pemberitahuan tersebut dilakukan secara langsung kepada masyarakat dan dunia usaha, bahwa proses permohonan ITU dilakukan dengan menggunakan jaringan komputerisasi yang berbasis *data base* dan jenis persyaratannya dapat diakses melaui *website* http://www.pptspkabgarut.com.

Proses pelaksanaan penyampaian informasi dari aparatur terhadap masyarakat Kabupaten Garut dinilai sudah cukup baik, namun disamping itu terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh aparatur Kantor PPTSP dalam

menyampaikan informasi lepada masyarakat. Diantaranya adalah luasnya daerah Kabupaten Garut yang terdiri dari 42 kecamatan dan 442 desa, sehingga masyarakat tersebar dan banyak yang tinggal di pelosok daerah Kabupaten Garut, terlebih masyarakat pedesaan di wilayah Garut Selatan yang kurang tersentuh oleh aparatur Kantor PPTSP Kabupaten Garut. Adanya kendala ini dapat dipahami, mengingat sangat luasnya wilayah Kabupaten Garut, dan diharapkan kedepannya seluruh masyarakat Kabupaten Garut baik itu yang menetap di pedesaan maupun di perkotaan dapat lebih tersentuh oleh aparatur Kantor PPTSP Kabupaten Garut.

Berdasarkan keterangan dengan beberapa masyarakat yang sedang memohon izin mendirikan tempat usaha di Kantor PPTSP Kabupaten Garut, masyarakat telah mengetahui persyaratan tersebut melalui informasi dari internet. Menurut masyarakat pelayanan informasi tentang persayaratan dan prosedur perizinan melalui Simyandu-PPTSP sudah cukup kelas dan dapat dimengerti. Menindak lanjuti keterangan dari masyarakat bahwa dalam proses penyampaian informasi juga dilakukan dengan cara membagi-bagikan buku pedoman perizinan yang ada di Kantor PPTSP Kabupaten Garut. Buku pedoman tersebut berisikan petunjuk-petunjuk teknis pelaksanaan perizinan dari awal permohonan sampai penerbitan, dasar hukum dan prosedur pelayanan serta pengaduan masyarakat.

Proses komunikasi yang berlangsung antar masyarakat dengan pelaksana kebijakan sangat transparan. Masyarakat dapat bertanya langsung kepada pelaksana kebijakan yaitu aparatur yang ditunjuk dalam proses pelayanan perizinan. Masyarakat yang akan membuat perizinan tempat usaha harus datang langsung ke Kantor PPTSP, karena pelayanannya sudah dilaksanakan dalam sistem satu pintu. Ini dimaksudkan agar masyarakat dan dunia usaha tidak harus

kemana-mana dari satu tempat ke ketempat lain, hanya terpusatkan pada satu tempat yaitu Kantor PPTSP Kabupaten Garut.

Upaya pemerintah Kabupaten Garut dalam menyalurkan informasi kebijakan perizinan satu pintu cukup berhasil. Hal itu dapat dilihat dari tanggapan masyarakat melalui analisis SWOT dan pengaduan lewat fasilitas *Short Message Service* (SMS) terhadap kepuasan pelayanan dan respon keberadaan pelayanan satu pintu. Selain itu juga masyarakat sudah mengetahui prosedur pelayanan yang di perlukan ketika akan membuat izin mendirikan tempat usaha karena metodenya telah disosialisasikan/disampaikan kepada masyarakat di Kabupaten Garut.

Penyampaian informasi mengenai keberadaan pelayanan terpadu yang diselenggarakan oleh Kantor PPTSP Kabupaten Garut dinilai sudah cukup efektif, hal ini dapat dilihat dengan banyaknya masyarakat yang langsung datang sendiri untuk membuat perizinan dan semakin banyaknya tempat-tempat usaha baru yang berkembang di Kabupaten Garut. Hal ini menandakan pelayanan perizinan di Kabupaten Garut mulai mengalami peningkatan. Namun disamping itu terdapat beberapa perbaikan yang harus mendapat perhatian lebih dari proses penyampaian informasi, yaitu aparatur Kantor PPTSP Kabupaten Garut harus lebih berusaha untuk dapat memberikan informasi semaksimal mungkin terhadap seluruh masyarakat Kabupaten Garut, terlebih masyarakat yang tersebar luas di pelosok wilayah Garut Selatan.

Salah satu variabel parameter keberhasilan sebuah kebijakan dapat diukur oleh adanya indikator proses penyederhanaan sistem yang lebih terpadu dengan ditunjang oleh ketersediaan Sistem Informasi Manajemen, kompetensi aparatur sumber daya yang profesional. Adapun proses pelaksanaannya lebih

memprioritaskan kepada bagaimana pesan *(message)* atau informasi yang disampaikan dapat dipahami oleh seluruh komponen terkait baik pada tingkat internal organisasi maupun para pengguna jasa pelayanan publik secara efektif dan efesien. Hal tersebut jelas terlihat dalam pelaksanaan penyampaian informasi oleh aparatur kepada masyarakat, sehingga masyarakat yang melaksanakan proses perizinan dengan Simyandu-PPTSP mengalami peningkatan.

4.1.2 Kejelasan Informasi dalam Pelaksanaan Simyandu-PPTSP Pembuatan ITU di Kabupaten Garut

Kejelasan dan kepastian informasi mengenai mekanisme dan biaya pelayanan ITU melalui Simyandu-PPTSP sudah cukup baik. Hal tersebut dapat dilihat dari papan pengumuman, brosur, buku petunjuk dan *website* yang berisikan mengenai pengurusan perizinan dari mulai dasar hukum, mekanisme pengurusan, waktu penyelesaian, syarat-syarat yang harus dipenuhi, hingga biaya yang harus dikeluarkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kejelasan informasi merupakan suatu ukuran tentang tata cara penyelenggaraan pelayanan dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan. Agar mudah diketahui, dipahami dan dimengerti oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta. Hal tersebut berarti kepuasan pengguna jasa dipengaruhi oleh keterbukaan dalam pelayanan, berarti keterbukaan dalam semua mekanisme yang dilalui, biaya pelayanan, keterbukaan aparatur dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan keterangan aparatur Kantor PPTSP Kabupaten Garut, berkaitan dengan kejelasan informasi

mengenai mekanisme pengurusan, waktu penyelesaian, syarat-syarat yang harus dipenuhi, hingga biaya yang harus dikeluarkan telah diinformasikan kepada masyarakat. Melalui papan pengumuman, brosur, buku petunjuk dan *website* yang berisikan informasi pengurusan ITU.

Kantor PPTSP Kabupaten Garut sudah berperan dengan baik untuk menciptakan kejelasan informasi mengenai mekanisme dan biaya pelayanan ITU melalui Simyandu-PPTSP. Mekanisme pengurusan ITU melalui Simyandu-PPTSP dari awal permohonan sampai penerbitan cukup transparan, sehingga diketahui oleh masyarakat pengguna jasa. Segala hal mengenai kekurangan persyaratan, hingga kesulitan dan ketidak pahaman masyarakat yang hendak mengurus perizinan terhadap mekanisme pembuatan ITU dapat langsung ditanyakan kepada petugas yang melayani informasi mengenai pelayanan perizinan melalui Simyandu-PPTSP.

Penyampaian informasi yang jelas, dapat dimengerti dan dipahami oleh masyarakat dan dunia usaha. Penyampaian informasi seperti ini tentunya akan meningkatkan pelayanan yang prima karena sudah jelas dan dimengerti. Dalam memberikan kejelasan informasi pelayanan perizinan tempat usaha melalui Simyandu-PPTSP, aparatur pelaksana tidak memberikan penjelasan dengan cara mewajibkan masyarakat belajar komputer dan datang ke warung internet untuk melihat secara langsung persayaratan perizinan tempat usaha. Masyarakat juga tidak perlu belajar tentang bagaimana tata cara teknis penggunaan Simyandu-PPTSP, karena pelaksanan Simyandu-PPTSP di Kantor PPTSP Kabupaten Garut sudah berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Masyarakat cukup diberikan penjelasan tentang bagaimana pembuatan

pemrosesan perizinan sudah tidak dilakukan secara manual tetapi sudah menggunakan fasilitas komputerisasi berbasis *data base* pelayanan satu pintu. *Data base* pelayanan perizinan satu pintu ini merupakan bagian dari pengembangan Simyandu-PPTSP meskipun belum sepenuhnya optimal.

Berdasarkan uraian diatas, sudah jelas bahwa penyampaian informasi mengenai perizinan tempat usaha melalui Simyandu-PPTSP kepada masyarakat dilakukan secara maksimal, dengan menggunakan prinsip-prinsip pelayanan publik. sebagaimana hasil wawancara dengan Kepala Kantor PPTSP Kabupaten Garut, untuk menjaga tetap eksis dan mendapat kepercayaan masyarakat, maka Kantor PPTSP Kabupaten Garut harus melaksanakan asas-asas sebagai berikut: *pertama* transparan, yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dipahami dan dimengerti, *kedua* akuntabel, yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku sesuai dengan peraturan perundang-undangan, *ketiga* pertisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dan dunia usaha di Kabupaten Garut dalam penyelenggaraan perizinan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat, *keempat* profesional, pemrosesan perizinan melibatkan keahlian yang diperlukan, baik validasi administratif maupun verifikasi lapangan. Berdasarkan penjelasan tersebut jelas bahwa komitmen Kantor PPTSP Kabupaten Garut dalam memberikan pelayanan perizinan tempat usaha melalui implementasi kebijakan Simyandu-PPTSP bertujuan meningkatkan pelayanan yang prima di Kabupaten Garut.

Berdasarkan uraian di atas, peranan Kantor PPTSP Kabupaten Garut dalam menciptakan kejelasan informasi dan pertanggung jawaban kepada

masyarakat sudah cukup jelas. Pelaksanaan tugas pemberian pelayanan ITU dan pelaporan dibahas dalam rapat koordinasi tim teknis. Selain itu aparatur juga merupakan abdi negara, maka berkewajiban bertanggung jawab kepada masyarakat yang dilayaninya serta berpegang teguh terhadap aturan atau standar yaitu SOP dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Beberapa hal diatas telah menunjukan bahwa dengan adanya pengembangan sistem pemerintahan yang berbasis teknologi atau *e-Government* di Kabupaten Garut telah memberikan banyak dampak positif, terlebih kaitannya dengan proses pelayanan publik. Masyarakat semakin dipermudah dengan berbagai fasilitas yang diberikan, terutama dengan proses birokrasi yang semakin sederhana, efektif dan efisien. Serta adanya kejelasan informasi, sosialisasi yang berkelanjutan, transparansi, serta biaya yang rendah yang dapat membuat pemerintah di Kabupaten Garut dapat memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat.

4.1.3 Konsistensi Penyampaian Informasi dalam Pelaksanaan Simyandu-PPTSP Pembuatan ITU di Kabupaten Garut

Kebijakan yang dibuat oleh pemerintah Kabupaten Garut harus konsisten atau tetap pada tujuan yang telah ditetapkan, jangan sampai kebijakan tersebut menjadi sebuah kemunduran bagi pembangunan Kabupaten Garut. Dalam pelaksanaannya implementasi kebijakan Simyandu-PPTSP telah dilaksanakan sesuai dengan ketetapan peraturan yang berlaku secara nasional. Peraturan tersebut berupa Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 pasal 15

ayat 1 tentang keterbukaan informasi yang menyebutkan bahwa pelayanan satu pintu diharuskan memiliki komponen manajemen informasi berbasis *data base*.

Memenuhi Pasal 16 PPTSP wajib menyediakan dan menyebarkan informasi berkaitan dengan jenis pelayanan dan persyaratan teknis, mekanisrne, penelusuran posisi dokumen pada setiap proses, biaya dan waktu perizinan dan non perizinan, serta tata cara pengaduan, yang dilakukan secara jelas melalui berbagai media yang mudah diakses dan diketahui oleh masyarakat dan pasal 17 data sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 dan informasi jenis pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16, dapat diakses oleh masyarakat dan dunia usaha, informasi proses berjalannya perizinan bisa dipantau lewat *SMS.* Resume laporan bisa dilihat lewat *website* maupun *sms,* dari uraian ini sudah cukup jelas bahwa kebijakan pemerintah harus dilaksanakan dengan konsisten sebagaimana peraturan yang ditetapkan. Oleh karena itu keberadaan Simyandu-PPTSP sudah tidak diragukan lagi keberadaanya dan sangat mendukung program pemerintah untuk meningkatkan pelayanan yang prima dan berbasis teknologi..

Kantor PPTSP Kabupaten Garut dalam melaksanakan kebijakan Simyandu-PPTSP, berdasarkan peraturan yang berlaku, sehingga baik tata cara maupun prosedur pelayanan yang sudah ada selanjutnya dijadikan pedoman pelayanan**.** Untuk kejelasan dan landasan hukum dalam proses perizinan tempat usaha telah ditetapkan dasar hukumya yaitu Peraturan Daerah Kabupaten Garut No.15 Tahun 2001 tentang Retribusi Izin Pelayanan Gangguan dan Izin Tempat Usaha. Kantor PPTSP Kabupaten Garut dalam mengimplementasikan kebijakan Simyandu-PPTSP diwujudkan melalui pengarsipan data pemohon yang membuat perizinan tempat usaha di Kabupaten Garut melalui *data base* Simyandu-PPTSP.

Data base ini selanjutnya dijadikan acuan oleh pemerintah Kabupaten Garut sebagai alat ukur menentukan kebijakan selanjutnya. Sekaligus meningkatkan respon masyarakat terhadap keberadaan Kantor PPTSP Kabupaten Garut sebagai penyelenggara pelayanan satu pintu.

Pengelolaan sistem informasi manajemen pelayanan perizinan terpadu Satu pintu dilakukan oleh Menteri, pengelolaan sistem informasi yang dimaksud dilakukan melalui pembangunan sistem informasi manajemen pelayanan perizinan terpadu satu pintu. Hal ini sejalan dengan apa yang sekarang dibangun dan dikembangkan oleh Kantor PPTSP Kabupaten Garut. Melalui implementasi kebijakan Simyandu-PPTSP yang dilakukan pada awal Tahun 2008 awalnya pelayanan ini masih satu atap yang dirintis pada tahun 2001 sekarang menjadi satu pintu.

Pelayanan satu pintu ini dimaksudkan untuk meningkatkan pelayanan yang prima dan bermanfaat. Adapun manfaat yang diperoleh dengan adanya Simyandu-PPTSP ini anatara lain: masyarakat terlindungi dan merasa aman dalam memperoleh pelayanan pengeluaran izin dan pembuatan berbagai dokumen. Pelayanan pengeluaran izin dan pembuatan berbagai dokumen dapat diselenggarakan dengan lebih merata dan dapat menjangkau seluruh masyarakat. Pelayanan pengeluaran izin dan pembuatan berbagai dokumen dapat diselenggarakan secara komprehensif melalui model pelayanan terpadu. Pembiayaan pengeluaran izin dan pembuatan berbagai dokumen lebih efisien dan efektif karena adanya tarif yang jelas dan resmi dari Pemerintah Kabupaten Garut.

Dalam melaksanakan kebijakan Simyandu-PPTSP, Kantor PPTSP Kabupaten Garut sebagai pelaksana kebijakan, sudah konsisten sesuai dengan

peraturan yang berlaku. Adanya peraturan sebagai pedoman penyelenggaraan perizinan telah mendorong aparatur Kantor PPTSP Kabupaten Garut tidak menyimpang dari ketentuan-ketentuan. Pihak pelaksana kebijakan tetap berkonsisten dalam menjalankan tugasnya dan juga berkonsisten dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan dunia usaha. Wujud dari konsistensi yang dilakukan oleh Kantor PPTSP Kabupaten Garut adalah dengan meberikan kemudahan investasi dan perizinan yang tadinya berbelit-belit menjadi mudah, transfaran dan profesional dari segi pelayanan kepada pemohon perizinan ssehingga dapat meningkatkan iklim usaha di Kabupaten Garut.

Dari uraian diatas dapat ditarik suatu asumsi bahwa pelayanan yang berkualitas dari Kantor PPTSP Kabupaten Garut melalui aplikasi Simyandu-PPTSP, telah menjadi tuntutan kebutuhan masyarakat sebagai pelanggan. Upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang semakin baik menjadi tugas pemerintah untuk terus diupayakan dengan kemampuan dan keterbatasan sumberdaya yang dimiliki, guna merespon berbagai perubahan, tuntutan yang terus tumbuh dan berkembang dalam masyarakat.

Berpijak pada uraian di atas tentang proses komunikasi dalam implementasi Kebijakan Simyandu-PPTSP dalam meningkatkan pelayanan perizinan tempat usaha di Kabupaten Garut, hendaknya tercermin sebuah alur proses komunikasi *(cyrcle communication)* yang terintegrasi demi terwujudnya pelayanan prima kepada para pengguna jasa *(stakesholders).* Setidaknya terdapat tiga domain penting yang harus di integrasikan di antaranya : *pertama*, dalam proses komunikasi yang efektif dan efesien harus nampak adanya transformasi informasi yag terbangun antara penyampai informasi *(komunikator)* dengan para

penerima informasi *(komunikan); kedua,* harus ada kejelasan tentang kebenaran informasi yang disampaikan *(valid)* sehingga para pengguna jasa memiliki sebuah kepastian dalam hal pelayanan; *ketiga,* adanya konsistensi penyampaian informasi yang didasarkan kepada yuridis formal yaitu peraturan perundang-undangan yang berlaku maupun standar operasional berbasis teknologi informasi (IT).

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat dikatakan bahwa proses komunikasi dalam Implementasi Kebijakan Simyandu-PPTSP pembuatan ITU dalam meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Garut berjalan cukup efektif. Hal tersebut dapat dilihat dengan adanya penyampaian informasi yang berkelanjutan kepada masyarakat, sehingga masyarakat yang mengetahui Simyandu-PPTSP semakin meningkat. Kemudian kejelasan akan penyampaian informasi dari pemerintah kepada masyarakat. Serta yang terakhir konsistensi penyampaian informasi yang disampaikan kepada masyarakat berdasarkan hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku yang menjadi pedoman penyelenggaraan dalam pelaksanaan Simyandu-PPTSP di Kabupaten Garut. Ketiga faktor tersebut dapat dilaksanakan dengan baik oleh pihak Pemerintah Kabupaten Garut, khususnya Kantor PPTSP yang berwenang melayani masyarakat yang berkaitan dengan perizinan.

4.2 Kemampuan Sumber Daya dalam Pelaksanaan Simyandu-PPTSP Pembuatan ITU di Kabupaten Garut

Peningkatan kinerja pelayanan khususnya perizinan tempat usaha melalui pembentukan pelayanan terpadu satu pintu, sebesar-besarnya ditujukan untuk kesejahteraan rakyat dalam kerangka peningkatan kondusivitas investasi dan

peningkatan minat masyarakat untuk melakukan usaha sehingga mendorong terbukanya perluasan lapangan kerja. Substansi ITU dapat dilihat dari aspek pengendalian, ITU merupakan alat kendali pemanfaatan ruang kota. ITU merupakan alat kendali pengawasan pelaksanaan pembukaan tempat usaha dan lainnya.

ITU merupakan arahan teknis pelaksanaan perizinan untuk membuka tempat usaha. Aspek pembinaan ITU merupakan alat pembinaan kepada masyarakat untuk tertib hukum, tertib mendirikan usaha, tertib lingkungan. Dalam mengkoordinir pencapaian tujuan tersebut, maka pemerintah Kabupaten Garut pada tahun 2002 membentuk Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu. Menjawab kondisi tersebut, untuk mencapai tujuan pembentukan Kantor PPTSP di Kabupaten Garut perlu didukung oleh ketersediaan sumber daya untuk menjamin keberhasilan pelaksanaan keberadaan Kantor PPTSP di Kabupaten Garut.

Sumber daya kebijakan, merupakan kebutuhan yang mutlak harus dilaksanakan pada setiap organisasi melalui perwujudan dan interaksi yang sinergis, sistematis dan terencana atas dasar kemitraan. Pengembangan sumber daya kebijakan di Kantor PPTSP Kabupaten Garut diarahkan kepada pembentukan birokrasi bermartabat, birokrasi pemerintahan yang bersih, makmur, taat dan bersahabat. Bersih dalam arti bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN), makmur dalam arti mampu memenuhi kebutuhan dasar dan berkeinginan untuk mencapai kehidupan dan penghidupan yang lebih baik. Taat dalam arti birokrasi memahami dan mentaati serta menjalankan norma-norma agama dan budaya serta peraturan-peraturan yang menjadi landasan dalam penyelenggaraan

pemerintahan, Bersahabat dalam arti mampu bersosialisasi, memberikan teladan dan menjadi panutan masyarakat serta ramah dan bersahabat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Selain melakukan kebijakan yang sifatnya normatif, untuk meningkatkan kualitas sumber daya aparatur dan untuk menumbuhkan sikap *entrepreneur* serta kompetisi yang sehat diantara aparatur. Selain itu juga ditawarkan pola tender jabatan (*job tender*) kepada aparatur yang dinilai memiliki kemampuan untuk menduduki suatu jabatan. Kebijakan ini dilakukan mengingat selama ini, kebijakan mutasi aparatur masih menjadi sumber kerisauan jajaran aparatur, terutama bagi aparatur yang sudah menduduki jabatan. Indikasi *like and dislike* senantiasa menjadi isu yang menyertai setiap mutasi pegawai. Bila tidak dikelola dengan baik, isu ini dapat mengancam solidaritas serta keharmonisan aparatur. Bahkan tidak jarang mutasi dijajaran aparatur dapat berakibat buruk secara politis dan menjadi medan tarik menarik antara kepentingan politis dengan kepentingan profesional aparatur itu sendiri.

Pengembangan aparatur bertujuan agar aparatur dapat menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi dalam melaksanakan tugasnya. Pengembangan sumber daya aparatur diterapkan, supaya aparatur mendapatkan pelatihan khusus dalam penanganan Simyandu-PPTSP. Dalam pelaksanaannya kebijakan Simyandu-PPTSP sangat membutuhkan aparatur yang ahli dalam bidang teknis untuk mengoperasionalkan dan mengaplikasikan data-data yang tersimpan dalam *server data base.*

Sumber daya informasi atau infrastruktur, merupakan salah satu sumber daya penentu keberhasilan implementasi kebijakan Simyandu-PPTSP. Sumber

daya infrastruktur meliputi pengadaan barang-barang kebutuhan pelaksanaan pelayanan perizinan. Sumber daya infrastruktur di Kantor PPTSP Kabupaten Garut diarahkan untuk meningkatkan pelayanan yang berbasis pada penggunaan teknologi informasi. Sebagaimana visi dan misi Kantor PPTSP Kabupaten Garut yaitu meningkatkan sistem informasi manajemen pelayanan yang berbasis *e-Government.*

Sumber daya informasi/infrastruktur di Kantor PPTSP Kabupaten Garut bersumber dari anggaran pendapatan belanja daerah Kabupaten Garut. Ini merupakan salah satu bentuk usaha Pemerintah Daerah Kabupaten Garut dalam meningkatkan pelayanan publik terutama dalam bidang perizinan. Perizinan sangat berpengaruh sekali terhadap iklim usaha/investasi di Kabupaten Garut. Apabila masyarakat atau dunia usaha mudah dalam hal perizinan maka akan meningkatkan perekonomian serta terbukanya suatu lapangan pekerjaan baru.

Investasi sebagai pengerak roda perekonomian suatu wilayah sangat berpengaruh pada laju pertumbuhan ekonomi di daerah tersebut. Salah satu faktor penentu pertumbuhan ekonomi di suatu daerah adalah tersedianya faktor modal (*capital*). Ketersediaan modal sebagai dana investasi jumlahnya relatif terbatas. keterbatasan inilah yang mendorong berbagai pihak baik pemerintah maupun swasta untuk mengundang investor guna menanamkan modalnya. Salah satu indikator yang digunakan untuk menilai investasi adalah *Incremental Capital Output Ratio* (ICOR). Nilai ICOR merupakan rasio antara besaranya suatu investasi yang ditanamkan dengan besarnya kenaikan nilai output yang dihasilkan. *Output* disini berarti tingkat kepuasan pelayanan yang diberikan oleh pelaksana kebijakan.

Melengkapi kenyamanan pelaksanan permohonan perizinan, Kantor PPTSP Kabupaten Garut terus berusaha dan senantiasa mengembangkan sistem teknologi informasi manajemen pelayanan perizinan satu pintu. Selain mengembangkan sistem informasi juga Kantor PPTSP Kabupaten Garut melengkapi fasilitas gedung pelayanan dengan sistem satu pintu. Gedung satu pintu ini merupakan alternatif bentuk penigkatan pelayanan keada pemohon perizinan. Masyarakat atau pemohon dalam membuat suatu perizinan diberi kemudahan dengan hanya masuk dan keluar dari satu pintu.

Arsitektur gedung ini melibatkan ahli-ahli bangunan yang prosesnya ditenderkan dalam pembangunan gedung. Peningkatan optimalisasi sarana dan prasarana di Kantor PPTSP Kabupaten Garut diarahkan kepada program optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi yang meliputi penyusunan sistem informasi terhadap pelayanan publik.

Menjaga memelihara dan mengembangkan sarana dan prasarana informasi kearah yang lebih baik untuk karyawan maupun untuk masyarakat. Pengembangan sistem informasi (pengadaan *Touch Sreen*, CCTV). Pemeliharaan sistem informasi. Sosialisasi peraturan perundang-undangan prosedur, persyaratan perizinan melalui *website*.

Sumber daya waktu merupakan bagian dari kepastian pelayanan, dengan ketepatan waktu yang tepat maka respon masyarakat terhadap kepuasan pelayanan akan meningkat. Waktu merupakan acuan dari lamban atau tidaknya proses perizinan. Sebagai upaya reformasi birokrasi dalam upaya meningkatkan percepatan pelayanan kepada masyarakat serta mengembalikan citra yang baik dari jajaran aparatur Kantor PPTSP Kabupaten Garut. Dalam menghadapi

tantangan birokrasi dari segi waktu tersebut dilakukan kembali evaluasi kelembagaan pemerintah yang diarahkan kepada penyelarasan peran dan posisi birokrasi, termasuk di dalamnya pembenahan sumber daya birokrasi dalam hubungannya dengan upaya peningkatan mutu pelayanan publik.

Sumber daya kebijakan di Kantor PPTSP Kabupaten Garut meliputi: sumber daya aparatur, sumber daya informasi atau infrastruktur dan sumber daya waktu. Untuk lebih jelasnya mengenai uraian-uraian kemampuan sumber daya kebijakan, dalam implentasi kebijakan sistem informasi manajemen pelayanan perizinan terpadu satu pintu maka akan dibahas dalam pemaparan sebagai berikut:

4.2.1 Sumber Daya Aparatur dalam Pelaksanaan Simyandu-PPTSP Pembuatan ITU di Kabupaten Garut

Sumber daya aparatur merupakan sumber daya birokrasi yang sangat penting. Kelembagaan birokrasi yang baik hanya bisa berjalan baik jika diisi dan dijalankan oleh sumber daya manusia yang memiliki komitmen dan kompetensi yang memadai. Setiap aparatur dalam mengemban tugas jabatan dan pekerjaan kepemerintahannya wajib memiliki perilaku dan sikap yang konsisten dengan misi keberadaannya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kantor PPTSP Kabupaten Garut mempunyai jumlah aparatur sebanyak 32 orang. Adapun susunan berdasarkan tingkat golongan sebagai berikut:

Tabel 4.1
Jumlah Aparatur Kantor PPTSP Kabupaten Garut
Berdasarkan Tingkat Golongan

No	Golongan	Jumlah
1.	Ivb	1
2.	Ivb	1
3.	IIId	2
4.	IIIc	2
5.	IIIb	2
6.	IIIa	1
7.	IId	2
8.	IIc	3
9.	IIb	1
10.	IIa	4
11.	IC	1
JUMLAH PNS		**25**
12	TKK	3
13	Magang	4
JUMLAH TOTAL		**32**

Sumber: Subag Umum dan Kepegawaian PPTSP Kabupaten Garut Tahun 2011

Berdasarkan tabel tersebut, dapat dilihat sebagian besar aparatur Kantor PPTSP Kabupaten Garut mayoritas merupakan pegawai dengan golongan II yaitu 10 orang, diikuti aparatur dengan golongan III yaitu 7 orang. Sedangkan aparatur yang masih statusnya sebagai tenaga kerja kontrak (TKK) dan Magang berjumlah 7 orang, serta aparatur dengan golongan IV berjumlah 2 orang. Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa data tersebut memang telah menunjukan kesesuaian komposisi aparatur menurut tingkat golongan, yang diharapkan mampu memaksimalkan pelaksanaan Implementasai kebijakan Simyandu-PPTSP

pembuatan ITU dalam meningkatkan pelayanan perizinan di Kantor PPTSP Kabupaten Garut.

Pengadaan sumber daya aparatur dalam implementasi kebijakan Simyandu-PPTSP, dikembangkan dalam rangka peningakatan kompetensi pelayanan masyarakat. Pengembangan sumberdaya aparatur di Kantor PPTSP Kabupaten Garut, dititik beratkan pada kemampuan aparatur yang memiliki kemampuan atau pengetahuan umum *(general knowledge),* teknis spesifik *(technical knowledge),* pengorganisasian tugas/pekerjaan *(job organizing),* wawasan administratif, serta kemauan untuk selalu melakukan pengendalian diri.

Aparatur di Kantor PPTSP Kabupaten Garut harus memiliki perilaku dan ketertarikan dalam hal, sikap percaya diri, berorientasi pada tindakan, dorongan untuk selalu meningkatkan kualitas diri, serta sikap tanggung jawab yang dibutuhkan. Dalam memodernisasi Kantor PPTSP Kabupaten Garut, untuk melayani perizinan khusunya izin tempat usaha kepada masyarakat dan dunia usaha, upaya peningkatan kompetensi aparatur Kantor PPTSP Kabupaten Garut sebagaimana hasil wawancara dengan Kepala Kantor PPTSP Kabupaten Garut, diarahkan untuk meningkatkan pelayanan masyarakat yang didasari oleh: aparatur harus memiliki wawasan yang luas dan dapat memandang masa depan, memiliki kompetensi di bidangnya, memiliki jiwa yang sportif dan menjungjung tinggi etika profesi. Untuk lebih mempercepat pencapaian tersebut, Kantor PPTSP Kabupaten Garut, melakukan usaha guna mencapai kondisi ideal dalam upaya peningkatan kinerja aparatur.

Peningkatan kompetensi aparatur, langkah-langkah yang ditempuh untuk meningkatkan kualitas aparatur sebagai berikut: melakukan standarisasi

pendidikan minimal bagi pegawai yang menduduki jabatan struktural maupun fungsional sesuai dengan bidang tugas. Bekerjasama dengan lembaga-lembaga pendidikan bidang peningkatan SDM dalam rangka penempatan dan pengisian jabatan-jabatan didalam organisasi pemerintahan sehingga benar sesuai dengan kebutuhan organisasi.

Membuka kesempatan yang seluas-luasnya bagi PNS yang ingin meningkatkan jenjang pendidikan baik dengan biaya sendiri, pola subsidi maupun beasiswa. Melakukan kerjasama dengan perguruan tinggi dan atau lembaga riset dalam rangka *transfer of knowledge* sehingga hasil kaji atau penelitian memiliki nilai praksis bagi pembangunan daerah. Menyelenggarakan berbagai bentuk program pendidikan dan latihan bagi peningkatan profesionalisme kerja aparatur baik berupa diklat penjenjangan maupun diklat teknis aplikatif.

Restrukturisasi penghasilan aparatur, pemenuhan kebutuhan dasar aparatur melalui restrukturisasi penghasilan aparatur dilakukan dengan asas pemerataan, kesesuaian, dan kewajaran. Pada saat ini kondisi penghasilan aparatur di Kantor PPTSP Kabupaten Garut tidak merata, sebagian kecil aparatur yang memegang kegiatan dan diberi jabatan tertentu mendapatkan penghasilan yang relatif besar, sedangkan yang lainnya hanya mendapatkan penghasilan tetap hal ini disesuaikan dengan posisi jabatan yang diembannya.

Kantor PPTSP Kabupaten Garut merestrukturisasi penghasilan PNS diluar gaji. Sebagai tambahan penghasilan sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah yang memungkinkan diberikan tambahan penghasilan kepada PNS berdasarkan pertimbangan yang objektif. Dengan memperhatikan kemampuan keuangan

daerah dan memperoleh persetujuan DPRD. Tambahan penghasilan dimaksud diberikan dalam rangka meningkatkan kesejahteraan pegawai berdasarkan beban kerja atau tempat bertugas atau kondisi kerja atau kelangkaan profesi atau prestasi kerja.

Tambahan penghasilan berdasarkan kelebihan beban kerja diberikan kepada para pejabat struktural dan aparatur yang diberi jabatan tertentu. Formulasi tambahan penghasilan diberikan atas kelebihan jam kerja murni, tambahan makan minum selama melaksanakan kelebihan beban kerja, tambahan biaya komunikasi selama melaksanakan kelebihan beban kerja serta sifat jabatan tertentu. Sedangkan besaran tambahan penghasilan aparatur di luar kelebihan beban kerja didasarkan atas *professional judgement* pada Pemerintah Kabupaten Garut.

Tambahan penghasilan diutamakan kepada aparatur yang melaksanakan pelayanan. Kenaikan tambahan penghasilan untuk pelayanan dasar dialokasikan hampir sebesar 30% dari seluruh alokasi dana untuk belanja tambahan penghasilan PNS. Alokasi dana tambahan penghasilan secara umum tidak membebani APBD Kabupaten Garut, hal tersebut dikarenakan honor-honor tim yang selama ini diberikan direposisi menjadi alokasi dana untuk tambahan penghasilan seluruh aparatur dari mulai pejabat struktural, pejabat fungsional, aparatur yang diberikan jabatan khusus maupun aparatur pelaksana.

Implementasi restrukturisasi penghasilan aparatur adalah dengan merubah: *Pertama* Keputusan Bupati Garut Nomor 841/Kep.841-Peg/2006 tentang Pemberian Tunjangan Daerah bagi Para Pejabat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Garut. *Kedua* Keputusan Bupati Garut Nomor 841/Kep.469-Huk/2006 tentang Standarisasi Pemberian Tunjangan Kesejahteraan Bagi Pegawai Negeri

Sipil dan Non Pegawai Sipil yang diangkat dengan Keputusan Bupati Garut di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Garut.

Sebagai implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah, sebagai pengganti ketiga Keputusan Bupati diatas, telah diformulasikan tambahan penghasilan PNS berdasarkan kelebihan beban kerja, tempat bertugas, kondisi kerja, kelangkaan profesi dan prestasi kerja. Berdasarkan kajian maupun berdasarkan profesional *judgement* yang akan diimplementasikan pada perubahan anggaran tahun 2010. Untuk menjamin objektivitas pemberian tambahan penghasilan diterapkan sanksi pemotongan tambahan penghasilan. Dengan indikator kehadiran masuk kerja, kehadiran apel pagi dengan menggunakan *hand key* dan absensi melalui pengawasan melekat dari Kepala Kantor PPTSP Kabupaten Garut.

Penataan pola rekruitmen, penataan pola rekruitmen dilakukan melalui analisis kebutuhan pegawai baik secara kuantitatif maupun kualitatif. Rekruitmen yang dilakukan disesuaikan dengan formasi yang dibutuhkan. Dengan pola rekruitmen yang mengacu kepada kebutuhan pegawai diharapkan dapat menghilangkan *disguise unemployment* yang sangat berpengaruh terhadap efisiensi dan efektifitas penyelenggaraan pemerintah.

Penataan pola karier aparatur dapat dilakukan melalui struktural dan jalur fungsional. Secara normatif baik penempatan aparatur dalam suatu jabatan baik stuktural maupun fungsional harus melalui analisa jabatan. Dengan pendekatan analisa jabatan maka kesalahan dalam penempatan orang dalam sebuah jabatan dapat diminimalisir bahkan dihindari. Untuk mendukung analisa jabatan maka

harus diawalil dengan penyusunan uraian tugas bagi seluruh pegawai sesuai kewenangan dan tanggungjawab masing-masing.

Penguatan kelembagaan, seiring dengan penataan organisasi perangkat daerah Kabupaten Garut sebagai implementasi dari Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah. Bentuk kelembagaan terpadu satu pintu ditingkatkan dari setingkat kantor menjadi setingkat badan dengan *nomenklatur* Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Garut, dengan asumsi bahwa pelayanan perizinan yang diselenggaran berkaitan erat dengan investasi di daerah.

Adanya kemudahan perizinan diharapkan akan mendorong kodusifitas iklim investasi di Kabupaten Garut. Peningkatan status kelembagaan satu pintu juga dilakukan perubahan ketatalaksanaan, peningkatan kewenangan dimana Pelayanan Terpadu Satu Pintu diberikan kewenangan dari mulai penerimaan berkas, pemrosesan izin, penandatanganan izin dan penyerahan izin. Seiring dengan peningkatan kelembagaan pelayanan terpadu satu pintu juga dilakukan hal-hal yang diperlukan dalam proses ini meliputi revisi perda-perda terkait dengan prinsip-prinsip pelayanan satu pintu, seperti penyederhanaan, persyaratan dan waktu pelayanan. Penyederhanaan jumlah perizinan dengan menyatukan atau menghapus perizinan yang dianggap tumpang tindih dan menyulitkan pelaku usaha. Pengurangan biaya bagi kategori usaha tertentu. Penetapan kebijakan untuk mengurangi pungutan-pungutan di tingkat Kecamatan, Kelurahan, RW dan RT terutama terkait dengan persyaratan izin.

Berdasarkan keterangan masyarakat yang akan memohon pembuatan ITU mengenai kemampuan aparatur, dalam memberikan pelayanan melalui Simyandu-

PPTSP dinilai sudah cukup baik. Hal tersebut terlihat ketika masyarakat dalam memohon pembuatan ITU dilayani dengan baik dari mulai permohonan dengan mengisi formulir pendaftaran sampai penerbitan ITU cukup memuaskan.

Berdasarkan keterangan masyarakat pengguna jasa, bahwa aparatur yang melayani mereka dalam melakukan permohonan pelayanan ITU melaui Simyandu-PPTSP, aparatur tidak membeda-bedakan latar belakang masyarakat pemohon yang sedang melaksanakan pengurusan. Masyarakat menyatakan bahwa mereka dilayani dan disambut dengan baik dan tidak merasa diacuhkan.

Berdasarkan uraian di atas, bahwa kemampuan aparatur telah memiliki kemampuan yang baik dalam memberikan pelayanan pembuatan ITU di Kantor PPTSP Kabupaten Garut. Sebagaimana hasil wawancara dengan Kepala Kantor PPTSP Kabupaten Garut bahwa dalam melaksanakan pelayanan yang prima, bidang perizinan wajib menerapkan prinsip-prinsip pelayanan publik, prinsip tersebut meliputi.

Pertama kesederhanaan prosedur dalam proses perizinan mendirikan tempat usaha melalui sistem informasi manajemen pelayanan perizinan terpadu satu pintu di Kantor PPTSP Kabupaten Garut, dilaksanakan secara mudah cepat dan lancar tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. *Kedua* kejelasan dan kepastian, kejelasan dalam proses perizinan di Kantor PPTSP Kabupaten Garut, meliputi prosedur pelayanan perizinan serta bagaimana tata cara pelayanan perizinan yang baik melalui Simyandu-PPTSP, dalam hal ini perizinan mendirikan tempat usaha di Kabupaten Garut. Persyaratan ini meliputi persyaratan teknis maupun persyaratan administratif yang harus diserahkan kepada petugas yang melayani proses perizinan. Unit kerja atau pejabat yang

bertanggung jawab memberikan pelayanan, rincian biaya/tarif pelayanan termasuk tata cara pembayarannya yang dibebankan kepada pemohon sebagai balas jasa dari pemrosesan perizinan yang dimaksud.

Ketiga kepastian waktu dalam proses perizinan mendirikan tempat usaha dapat diselesaikan dengan waktu yang telah ditetapkan tanpa memperhatikan skala pemohon skala disini berarti besar atau kecilnya tempat usaha atau sederhana atau permanennya tempat usaha. *Keempat* kepastian hukum, kepastian hukum disini bahwa dalam setiap perizinan khusunya izin mendirikan tempat usaha harus ada kejelasan baik dari segi persyaratan, pemrosesan maupun pembiayaan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Khususnya dalam hal pembiayaan, rincian biaya baik biaya pemrosesan administratif maupun biaya penilaian teknis yang dibebankan kepada pemohon, sebagaimana ditetapkan oleh peraturan perundangan. Setiap dokumen perizinan dan dokumen non-perizinan lainnya memberikan jaminan legalitas usaha dan kewenangan untuk mengelola sumber-sumber daya secara bertanggung jawab, sesuai dengan peruntukan izin tersebut. Bagi pemohon yang memanfaatkan dokumen izin untuk kegiatan usaha lainnya dan peruntukannya diberikan tindakan dengan ketentuan yang berlaku.

Kelima kemudahan akses di Kantor PPTSP Kabupaten Garut ditunjukan dengan ketersediaan sumber dan media informasi yang dapat langsung dicapai oleh masyarakat baik berupa *website*. *Website* tentang informasi perizinan bisa diakses langsung melalui situs http://www.garutkab.go.id atau http://www.pptspkabgarut.com dan melalui sambungan langsung *hotline* atau media informasi lainnya seperti *SMS*.

Keenam kenyamanan Kantor PPTSP Kabupaten Garut harus memiliki ruang pelayanan dan sarana pelayanaan lainnya yang memadai dan ditata dengan baik untuk memberikan kemudahan dalam memberikan pelayanan di Kantor PPTSP Kabupaten Garut. Loket pelayanan harus ditata sedemikian rupa disesuaikan dengan volume rata-rata jumlah pemohon dalam kurun waktu tertentu, dibandingkan dengan waktu yang diperlukan untuk melayani seorang pemohon, sistem antrian menggunakan nomor urut dan bagi pemohon dengan nomor urut besar disediakan ruang tunggu.

Ketujuh kedisiplinan keramahan dan kesopanan, setiap aparatur di Kantor PPTSP Kabupaten Garut dalam memberikan pelayanan kepada pemohon. Aparatur wajib memperhatikan etika dan kesopanan dalam berkomunikasi baik dalam tutur bahasa, raut muka, maupun bahasa tubuh. Aparatur di Kantor PPTSP Kabupaten Garut, dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Petugas penilai teknis harus memberikan penilaian secara objektif, berdasarkan keahliannya dan memberikan masukan kepada pengambil keputusan, secara jujur dan bertanggung jawab, termasuk memberikan rekomendasi apakah izin tersebut disetujui atau ditolak.

4.2.2 Sumber Daya Informasi dan Infrastruktur dalam Pelaksanaan Simyandu-PPTSP Pembuatan ITU di Kabupaten Garut

Pengelolaan sumber daya informasi dan infrastruktur difokuskan pada upaya penyelenggaraan fasilitasi pemberian informasi kepada masyarakat mengenai kebijakan pemerintah. Terkait dengan penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi Kantor PPTSP Kabupaten Garut, hal tersebut dilaksanakan sebagai

bentuk dukungan terhadap penyelenggaraan *good governance* khususnya dengan penyelenggaraan transparansi fiskal. Upaya ini dilakukan melalui pengembangan sistem pengolahan data berbasis teknologi informasi (*Information Technology*).

Pengembangan sistem dan teknologi informasi pada tahun 2007-2013 dilakukan atas dasar suatu kebijakan yang ditetapkan Departemen Keuangan sebagai kebijakan pemanfaatan teknologi informasi (*IT Policy*). Selanjutnya *IT Policy* dijabarkan dalam Rencana Pengembangan Sistem dan Teknologi Informasi (*IT Plan*) SKPD. Untuk menjamin konsistensi dan integritas selanjutnya disusun suatu *IT Standard* sebagai pedoman dalam menyusun strategi di bidang arsitektur data dan teknologi.

Selanjutnya, berdasarkan *IT Policy*, *IT Plan*, dan *IT Standard* unit esselon II dapat menyusun *IT Strategy*, yaitu strategi dalam rangka membangun dan mengembangkan sistem informasi dan teknologi informasi di lingkungan unit esselon II masing-masing, sesuai *IT Strategy Framework*. Ilustrasi mengenai Korelasi antara IT *Policy*, IT *Plan*, dan IT *Standard* dalam rangka *Information Capital*.

Terkait dengan strategi tersebut, inisiatif pengembangan sistem informasi pada unit esselon II di lingkungan Kantor PPTSP Kabupaten Garut, diarahkan untuk meningkatkan kinerja dalam pengolahan data transaksi, analisis dan pelaporan, serta penyiapan teknologi dan infrastruktur pendukungnya. Proses ini dilaksanakan secara terus menerus dan berulang sesuai kebutuhan operasional organisasi dan pengembangan teknologi. Sehingga terbangunnya organisasi pembelajaran dan pertumbuhan (*learning growth*). Penyusunan *IT Strategy* unit esselon II perlu diarahkan kepada kebutuhan adanya prosedur yang dapat

menghasilkan produk dan layanan, meningkatkan layanan kepada pengguna, menumbuhkan pengembangan produk layanan baru, serta meningkatkan hubungan komunikasi antar pemerintah (G2G), pemerintah dengan bisnis (G2B), dan antara pemerintah dengan masyarakat (G2C).

Sarana dan prasarana yang dibutuhkan Kantor PPTSP Kabupaten Garut terdiri dari sarana prasarana yang umum dibutuhkan oleh suatu organisasi serta sarana dan prasarana khusus untuk fungsi tertentu. Strategi penyiapan sarana dan prasarana umum diarahkan pada perbaikan kondisi lingkungan kerja. Sementara strategi penyiapan sarana dan prasarana untuk fungsi tertentu diarahkan pada terjaminnya target pencapaian dari penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi.

Sumber daya informasi/infrastruktur dalam pengadaan sarana dan prasarana penunjang pelayanan perizinan berasal dari dana anggaran pendapatan belanja daerah Kabupaten Garut. Dana tersebut meliputi pembangunan infrastruktur gedung dan pengadaan tekologi informasi dalam implementasi kebijakan Simyandu-PPTSP. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Sub Bidang Pengembangan Teknologi Informasi Kantor PPTSP Kabupaten Garut bahwa alat-alat kelengkapan dalam proses penyediaan sarana dan prasarana pendukung Simyandu-PPTSP di tujukan untuk kepentingan teknis operasional pelayanan.

Pengadaan infrastruktur yaitu penyediaan sarana penunjang dalam penggunaan Simyandu-PPTSP yang terdiri dari *tape drive* (penggerak pita) yang berfungsi sebagai pembaca atau alat perekam data, *hard disk* penyimpan data-data yang diperlukan *CPU* (server), merupakan tempat pemprosesan instruksi-instruksi program yang dihubungkan dengan jaringan komputer (LAN). Beberapa

spesifikasi teknis yang ada pada Simyandu-PPTSP antara lain: memiliki basis data dengan menggunakan sistem manajemen informasi *database* merupakan data sentral yang bisa dihubungkan dengan seluruh dinas/instansi/kantor terkait. Akan tetapi hanya dinas atau instansi yang dekat saja yang sudah ada jaringan yang sudah terkoneksi, hal ini disebabkan oleh jarak yang jauh antar SKPD di Kabupaten Garut.

Dalam melengkapi kenyamanan pelayanan kepada masyarakat, maka Kantor PPTSP Kabupaten Garut, mendesain gedung pelayanan senyaman mungkin melalui beberapa inisiatif. *Pertama* desain interior ruang pelayanan, *kedua* desain ruang ruang rapat, *ketiga* penataan pemrosesan pelayanan, ruang komputer, ruang kerja, pengadaaan barang-barang mebel termasuk rak arsip, pengadaan kendaraan mobil dinas untuk melakukan *survei* kelapangan, penataan jaringan listrik, penataan jaringan telepon yang menghubungkan tiap SKPD dan juga sebagai pusat *SMS center* pengaduan layanan masyarakat.

Masing-masing komponen tersebut dirinci sebagai berikut sebagai mana hasil wawancara dengan Kepala Sub Bidang Pengembangan Teknologi Informasi Kantor PPTSP Kabupaten Garut, *pertama* Permintaan layanan, dapat berupa. Permintaan informasi tentang mekanisme atau persyaratan layanan, pengajuan baru suatu permohonan layanan atau penerbitan dokumen, tindak lanjut permohonan berupa informasi status atau susulan berkas, pengaduan keluhan, kritik atau saran. *Kedua* loket pelayanan terpadu, sebagai *front-office* yang melayani permohonan yang mencakup, pendaftaran baru permohonan, penyerahan berkas-berkas persyaratan pembayaran biaya-biaya pelayanan, penyerahan jawaban atau hasil permohonan, pelayanan informasi dan keluhan. *Ketiga* proses

dokumen internal, sebagai *back-office* yang melakukan pemrosesan permohonan secara internal ke instansi PPTSP dengan meminimasikan kebutuhan permintaan otorisasi pendistribusian permohonan ke petugas-petugas berwenang, pemeriksaan kelengkapan, kesahihan dan terpenuhinya syarat-syarat permohonan, penerbitan surat dokumen yang diminta atau penolakan penerbitan.

Keempat basis data, sebagai komponen penyimpanan data terpusat yang mencatat setiap transaksi permohonan serta atribut-atribut data pelengkapnya. Basis data ini diakses oleh: loket-loket pelayanan *front office*. Petuga-petugas pemeriksa persyaratan, pejabat yang berwenang menerbitkan dokumen proses pelaporan kepada instansi yang terkait. *Kelima* laporan rutin dokumen diterbitkan, merupakan proses untuk mengirimkan secara berkala data/dokumen baru di Kantor PPTSP Kabupaten Garut ke SKPD yang terkait dengan kewenangannya. Pengiriman data ini untuk meng-*update* data yang ada di SKPD terkait dengan status baru, agar SKPD terkait selalu memiliki data terkini, proses pengiriman dilakukan dengan jadwal harian.

Dalam prosesnya penyimpanan data dan penyaluran data ke setiap SKPD, masih mengalami kendala meskipun dengan teknologi Simyandu-PPTSP, karena letak dari setiap SKPD di Kabupaten Garut lokasinya berjauhan. Hal ini menjadi penghambat karena meskipun data sudah dikelola menjadi komputerisasi tetapi dalam pengiriman data masih manual ketiap SKPD, yakni petugas perwakilan tiap SKPD menyerahkan langsung ke SKPD bukan berbentuk komputerisasi yaitu interkoneksi antar SKPD melalui LAN ataupun internet.

Menjaga keamanan dan pemeliharaan data elektronik menjadi hal yang sangat penting bagi Kantor PPTSP Kabupaten Garut sebagai penyedia teknologi

informasi. Informasi atau data adalah aset bagi pemerintah, keamanan data secara tidak langsung dapat memastikan kontinuitas pelayanan dan mengurangi resiko. Pemeliharaan data dan alat kelengkapan dipelihara oleh Bagian Data dan Informasi. Menjaga keamanan sistem manajemen informasi akan terasa jauh lebih mudah dan sederhana dibandingkan dengan memperbaiki sistem yang telah terdisintegrasi. Penerapan standar keamanan sistem akan memberikan benefit yang lebih nyata bagi organisasi bila didukung oleh kerangka kerja manajemen yang baik dan terstruktur serta pengukuran kinerja sistem keamanan informasi, sehingga sistem informasi akan bekerja lebih efektif dan efisien.

Berdasarkan uraian di atas, bahwa sumber daya informasi atau infrastruktur dalam menyelenggarakan pelayanan perizinan mendirikan tempat usaha melalui Simyandu-PPTSP sudah cukup lengkap dan kondisinya memang cukup baik, yaitu dengan adanya komputer, printer, *scanner*, telepon, faximili, kendaraan operasional, jaringan LAN, televisi serta telah mengembangkan beberapa pengembangan seperti pengembangan *data base* dan sistem informasi manajemen dan *website* informasi perizinan.

Kantor PPTSP Kabupaten Garut dalam melaksanakan pelayanan ITU telah menyediakan sarana dan prasarana kerja yang cukup lengkap dan kondisinya juga cukup baik. Ini merupakan upaya peningkatan pelayanan perizinan untuk mempersingkat waktu pelayanan, mengakuratkan data, meningkatkan koordinasi antar bagian dan mengintegrasikan informasi ditunjang dengan sarana yang lengkap.

4.2.3 Sumber Daya Keuangan Kantor PPTSP Kabupaten Garut dalam Pelaksanaan Simyandu-PPTSP Pembuatan ITU di Kabupaten Garut

Pelaksanaan kebijakan Simyandu-PPTSP di Kantor PPTSP Kabupaten Garut bersumber dari anggaran pendapatan belanja daerah Kabupaten Garut. Selain bersumber dari anggaran pendapatan belanja daerah Kabupaten Garut, sumber keuangan lainnya berasal dari anggaran pendapatan belanja daerah Provinsi Jawa Barat. Disamping itu terdapat juga bantuan dari pemerintah pusat, melalui Kementrian Dalam Negeri yang bersumber dari anggaran pendapatan belanja nasional (APBN).

Hal ini merupakan salah satu bentuk usaha baik dari Pemerintah Daerah Kabupaten Garut, Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat, maupun Pemerintah Pusat dalam meningkatkan pelayanan publik terutama dalam bidang perizinan. Perizinan sangat berpengaruh sekali terhadap iklim usaha/investasi di Kabupaten Garut. Apabila masyarakat atau dunia usaha mudah dalam hal perizinan maka akan meningkatkan perekonomian serta terbukanya suatu lapangan pekerjaan baru.

Investasi sebagai pengerak roda perekonomian suatu wilayah sangat berpengaruh pada laju pertumbuhan ekonomi di daerah tersebut. Salah satu faktor penentu pertumbuhan ekonomi di suatu daerah adalah tersedianya faktor modal (*capital*). Ketersediaan modal sebagai dana investasi jumlahnya relatif terbatas. keterbatasan inilah yang mendorong berbagai pihak baik pemerintah maupun swasta untuk mengundang investor guna menanamkan modalnya. Salah satu indikator yang digunakan untuk menilai investasi adalah *Incremental Capital Output Ratio* (ICOR). Nilai ICOR merupakan rasio antara besaranya suatu

investasi yang ditanamkan dengan besarnya kenaikan nilai output yang dihasilkan. *Output* disini berarti tingkat kepuasan pelayanan yang diberikan oleh pelaksana kebijakan.

Dengan berpedoman pada prinsip-prinsip penganggaran, anggaran pengeluaran Kantor PPTSP Kabupaten Garut Tahun 2011 disusun berdasarkan pendekatan anggaran kinerja, terukur dan efesien, yang berorientasi pada pencapaian hasil dari input yang direncanakan dengan memperhatikan prestasi kerja setiap aparatur dalam pelaksanaan tugas, pokok dan fungsinya. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan akuntabilitas perencanaan anggaran serta menjamin efektivitas dan efisiensi penggunaan anggaran ke dalam program/kegiatan.

Sumber Keuangan Kantor PPTSP Kabupaten Garut yang berasal dari APBD Kabupaten Garut, APBD Provinsi Jawa Barat, juga beserta bantuan dari pemerintah pusat untuk tahun anggaran 2011 berjumlah Rp.2.743.142.000,00. Untuk lebih jelasnya, dapat dilihat pada tabel 4.2 sebagai berikut.

Tabel 4.2
Anggaran Keuangan Kantor PPTSP Kabupaten Garut
Tahun Anggaran 2011

PROGRAM KEBIJAKAN	SASARAN	ANGGARAN
Program Pelayanan Administrasi Perkantoran	**Tersedianya alat dan perlengkapan kantor untuk meningkatkan kelancaran administrasi.**	**1,203,900,000**
Penyediaan Jasa Surat Menyurat	Tersedianya kebutuhan surat menyurat	1,200,000
Penyediaan Jasa Komunikasi, Sumber Daya Air dan Listrik	Tersedianya jasa komunikasi, sumber daya air dan listrik	36,000,000
Penyediaan Jasa Peralatan dan Perlengkapan Kantor	Tersedianya jasa peralatan dan perlengkapan kantor	16,000,000
Penyediaan Jasa Pemeliharaan Kendaraan Dinas / Operasional	Tersedianya jasa pemeliharaan kendaraan dinas / operasional	2,500,000

Penyediaan Jasa Kebersihan Kantor	Tersedianya jasa dan peralatan kebersihan kantor untuk setiap unit kerja kantor	30,000,000
Penyediaan Jasa Perbaikan Peralatan Kerja	Tersedianya biaya jasa perbaikan peralatan kerja	12,000,000
Penyediaan Alat Tulis Kantor	Tersedianya alat tulis kantor yang memadai sesuai kebutuhan dinas untuk setiap unit kerja	48,000,000
Penyediaan Barang Cetakan dan Penggandaan	Tersedianya barang cetakan dan penggandaan yang memadai sesuai kebutuhan kantor untuk setiap unit kerja	150,000,000
Penyediaan Komponen Instalasi Listrik Penerangan / bangunan kantor	Tersedianya barang cetakan dan penggandaan yang memadai sesuai kebutuhan kantor untuk setiap unit kerja	30,000,000
Penyediaan Peralatan dan Perlengkapan Kantor	Tersedianya peralatan dan perlengkapan kantor	165,000,000
Penyediaan Peralatan Rumah Tangga	Terpenuhinya kebutuhan peralatan rumah tangga	45,000,000
Penyediaan Bahan Bacaan dan Peraturan Perundang-undangan	Tersedianya bahan bacaan dan peraturan perundang-undangan	45,000,000
Penyediaan Makanan dan Minuman	Tersedianya makanan dan minuman	30,000,000
Rapat-rapat Koordinasi dan Konsultasi Keluar Daerah	Tersedianya biaya koordinasi dan konsultasi keluar daerah	562,000,000
Penyediaan Jasa Pendukung Administrasi / Teknis	Tersedianya biaya jasa pendukung administrasi / teknis	31,200,000
Program Peningkatan Sarana dan Prasarana Aparatur		**428,742,000**
Pengadaan Kendaraan Dinas / Operasional	Tersedianya kendaraan dinas / operasional	165,000,000
Pengadaan Mebeulair	Tersedianya mebelair sesuai dengan kebutuhan kantor	85,000,000
Pemeliharaan berkala gedung kantor	Tersedianya biaya pemeliharaan berkala gedung kantor	95,000,000
Pemeliharaan Rutin / Berkala Kendaraan Dinas Operasional	Tersedianya biaya pemeliharaan rutin / berkala kendaraan dinas / operasional	57,742,000
Pemeliharaan Rutin / Berkala Perlengkapan Gedung Kantor	Tersedianya biaya pemeliharaan rutin / berkala perlengkapan gedung kantor	9,000,000
Pemeliharaan Rutin / Berkala Peralatan Kantor	Tersedianya biaya pemeliharaan rutin / berkala peralatan kantor	10,000,000
Pemeliharaan Rutin / Berkala Mebeulair	Tersedianya biaya pemeliharaan rutin / berkala mebeulair	7,000,000

Program peningkatan disiplin aparatur	**Terwujudnya peningkatan disiplin aparatur**	**205,500,000**
Pengadaan Pakaian Dinas Beserta Perlengkapannya	Tersedianya pengadaan pakaian dinas beserta perlengkapannya	36,000,000
Pengadaan Pakaian Khusus Hari-hari Tertentu	Tersedianya pengadaan pakaian khusus hari-hari tertentu	12,000,000
Pengadaan Pakaian Olah Raga	Tersedianya pengadaan pakaian olah raga	7,500,000
Peningkatan Keterampilan dan Profesionalisme	Tersedianya biaya peningkatan dan profesionalisme aparatur	150,000,000
Program Peningkatan Pengembangan Sistem Pelaporan Capaian Kinerja dan Keuangan		**39,000,000**
Penyusunan Laporan Capaian Kinerja dan Ikhtisar Realisasi Kinerja KPPTSP	Tersedianya laporan capaian kinerja dan ikhtisar realisasi kinerja KPPTSP	8,000,000
Penyusunan Pelaporan Prognosis Realisasi Anggaran	Tersedianya laporan prognosis realisasi anggaran	6,000,000
Penyusunan Pelaporan Keuangan Semesteran	Tersedianya laporan keuangan semesteran	10,000,000
Penyusunan Pelaporan Keuangan Akhir Tahun	Tersedianya laporan keuangan akhir tahun	15,000,000
Program Peningkatan Iklim Investasi dan Realisasi Investasi		**180,000,000**
Penyederhanaan Prosedur dan Mekanisme Pelayanan Perizinan	Tersedianya prosedur pelayanan perizinan yang efektif dan efisien	180,000,000
Program Optimalisasi Pemanfaatan Teknologi Informasi		**181,000,000**
Penyusunan Sistem Informasi Terhadap Pelayanan Publik	Tersedianya sistem teknologi informasi PPTSP	181,000,000
Program Perbaikan Sistem Administrasi Kearsipan		**140,000,000**
Pembangunan Data Base Informasi Kearsipan	Tersedianya data base informasi kearsipan	45,000,000
Pengadaan Sarana Penyimpanan	Tersedianya biaya pengadaan sarana penyimpanan arsip	95,000,000
Program Kerjasama Informasi Dengan Mass Media		**90,000,000**
Penyebarluasan Informasi Yang Bersifat Penyuluhan Bagi Masyarakat	Tersedianya biaya penyebarluasan informasi kepada masyarakat	90,000,000

Program Intensifikasi Penanganan Pengaduan Masyarakat		**75,000,000**
Penyebarluasan Informasi Yang Bersifat Penanganan Pengaduan Bagi Masyarakat	Tersedianya komponen Instalasi Listrik Penerangan / bangunan kantor	75,000,000
Program Penataan Peraturan Perundang-undangan		**150,000,000**
Fasilitasi Sosialisasi Perundang-undangan	Tersedianya komponen Instalasi Listrik Penerangan / bangunan kantor	150,000,000
Program peningkatan sarana dan prasarana aparatur	**Terpenuhinya sarana dan prasarana operasional kantor**	**120,000,000**
Pengadaan kendaraan dinas/operasional	Tersedianya kendaraan dinas/operasional	0
Pengadaan peralatan gedung kantor	Terlaksananya Pengadaan peralatan gedung kantor	0
Pengadaan mebeleur	Terlaksananya Pengadaan mebeleur	95,000,000
Pemeliharaan rutin/berkala gedung kantor	Terlaksananya Pemeliharaan rutin/berkala gedung kantor	25,000,000
Program peningkatan kapasitas sumber daya aparatur	**Terselenggranya peningkatan kapasitas sumber daya aparatur**	**50.000.000**
Sosialisasi peraturan perundang-undangan	Tersosialisasikannya peraturan perundang-undangan	50.000.000
JUMLAH :		***2,743,142,000***

Sumber : Subag Tata Usaha Kantor PPTSP Kabupaten Garut Tahun 2011

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa terdapat sumber dana yang cukup besar yang disediakan oleh pemerintah untuk melaksanakan kebijakan yang berkaitan dengan pelayanan perizinan. Sumber dana tersebut paling banyak digunakan untuk mendukung program pelayanan administrasi perkantoran terhadap masyarakat, serta peningkatan fasilitas infrastruktur baik itu berupa bangunan, kendaraan operasional, perlengkapan, serta peralatan yang berteknologi tinggi untuk menunjang proses pelayanan perizinan yang berdasarkan *e-Goverment*.

Belanja penyelenggaraan diprioritaskan untuk melindungi dan meningkatkan kualitas pelayanan perizinan terhadap masyarakat dalam upaya

memenuhi kewajiban aparatur yang diwujudkan dalam bentuk peningkatan pelayanan dasar, perizinan, non perizinan, izin gangguan, fasilitas pelayanan, dan peningkatan fasilitas berteknologi tinggi atau *e-Goverment* dalam rangka memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Peningkatan kualitas perizinan diwujudkan melalui prestasi kerja dalam pencapaian standar pelayanan minimal sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Melengkapi kenyamanan pelaksanan permohonan perizinan, Kantor PPTSP Kabupaten Garut terus menggunakan anggarannya untuk senantiasa berusaha mengembangkan sistem teknologi informasi manajemen pelayanan perizinan satu pintu. Selain mengembangkan sistem informasi juga Kantor PPTSP Kabupaten Garut melengkapi fasilitas gedung pelayanan dengan sistem satu pintu. Gedung satu pintu ini merupakan alternatif bentuk penigkatan pelayanan keada pemohon perizinan. Masyarakat atau pemohon dalam membuat suatu perizinan diberi kemudahan dengan hanya masuk dan keluar dari satu pintu.

4.2.4 Sumber Daya Waktu dalam Pelaksanaan Simyandu-PPTSP Pembuatan ITU di Kabupaten Garut

Waktu menandakan keadaan yang sekarang dan keadaan yang masa akan datang, banyaknya waktu yang disediakan berarti akan diketahui banyaknya keadaan atau kondisi yang akan datang, karena kondisi-kondisi sekarang dapat memberikan gambaran untuk keperluan-keperluan yang akan datang walaupun tidak selalu tepat. Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat yang akan membuat ITU, mengenai waktu yang dibutuhkan dalam proses perizinan di Kabupaten Garut relatif lebih cepat dalam hal proses. Menggunakan Simyandu-

PPTSP proses perizinan dapat dilaksanakan dalam 12 hari kerja. Salah satu bentuk kejelasan waktu pelayanan dari Kantor PPTSP Kabupaten Garut juga dengan cara memberikan alur dari proses perizinan sampai penerbitan perizinan, sebagaimana alur proses perizinan dibawah ini.

Pemohon mencari informasi diloket pelayanan dan informasi pendaftaran kemudian mengisi pormulir permohonan perizinan mendirikan tempat usaha yang disertai dengan persyaratan yang telah ditetapkan. Petugas loket pendaftaran tersebut kemudiaan memeriksa berkas kelengkapan persyaratan tersebut (selama satu hari). Kemudian dari loket tersebut data dikirim melalui jaringan lokal area network (LAN), kemudian data tersebut diperiksa apakah data pemohon yang baru atau lama untuk diserahkan pada tim teknis (satu hari kerja), selanjutnya data masuk ke Sekertariat Tim Teknis Data yang masuk dari bagian pengolahan kemudian dilakukan verifikasi lapangan serta survei apakah tempat usaha tersebut sesuai dengan peruntukan atau tidak selanjutnya dilakukan investigasi kelayakan data pemohon tersebut untuk menjamin bahwa data tersebut dapat dipercaya.

Ada tiga kondisi dari data yang akan diterima belum pernah ada, sudah pernah ada tetapi ada perubahan, dan sudah pernah ada akan diperpanjang, waktu penyelesaian selama (tujuh hari kerja), setelah itu data dikirim kebagian pencetakan izin (satu hari kerja), dari Bagian Pencetakan Data tersebut diserahkan kepada Kepala Kantor PPTSP Kabupaten Garut untuk di tandatangan (satu hari kerja) selanjutnya data tersebut dikirim kepada Sekretariat Badan untuk dilakukan penomoran dan pengarsipan pada tahap ini ada tahap pemberitahuan dan penolakan apakah ITU tersebut diterima atau ditolak dan apakah ITU tersebut ditangguhkan sementara.

Data yang sudah ada dikirim ke Dinas Tata Ruang dan Cipta Karya untuk di arsipkan (satu hari kerja), kemudian tahap penyerahan ITU kepada pemohon (satu hari kerja) dan pembayaran dilakukan diloket pembayaran kerjasama dengan Bank Jabar. Total waktu yang diperlukan adalah 12 hari kerja. Ini merupakan wujud dari ketepatan waktu melalui Simyandu-PPTSP dalam meningkatkan pelayanan perizinan yang diseleggarakan oleh Kantor PPTSP Kabupaten Garut.

Meskipun jangka waktu telah ditetapkan akan tetapi kejadian dilapangan selalu berbeda dengan batas waktu yang ditentukan. Kelebihan waktu perizinan ini disebabkan dengan oprasionalisasi Tim Teknis di lapangan. Banyaknya masyarakat yang memberikan keterangan yang tidak relevan dengan bangunan atau tempat usaha menyebabkan proses perizinan menjadi tersendat. Menindak lanjuti keterangan Tim Teknis, meskipun demikian kinerja Tim Teknis selalu berusaha optimal dengan aktif melakukan verifikasi data hasil survei.

Tim teknis juga menetapkan bahwa pegawai harus berkompeten di bidangya, menguasai teknis proses perizinan, mempunyai dasar-dasar sebagai petugas *'customer service'* yang baik, mampu bersikap ramah dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Untuk memenuhi kebutuhan SDM aparatur selanjutnya dilakukan pelatihan pengembangan kepribadian serta pemagangan ke berbagai pemerintah daerah lainnya untuk menambah wawasan dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Sumber daya aparatur atau dengan kata lain para pelaku kebijakan merupakan ujung tombak terealisasinya sebuah sistem yang dijalankan. Oleh karena itu pemberian ruang pengembangan karir, jaminan remunerasi dan pemerataan penghasilan harus disesuaikan dengan kompetensi, komitmen dan

prestasi kerja *(reward and funishment)* segenap aparatur sumber daya guna peningkatan kinerja yang lebih baik.

Ketika personalan *personality* aparatur sudah dapat diselesaikan maka sumberdaya informasi infrastruktur sebagai instrumen pendukung tercapainya profesionalitas kerja harus disediakan secara maksimal. Dan implementasi dari kebijakan Sistem Informasi Manajemen yang ada di Kabupaten Garut sudah menunjukan kemajuan yang signifikan dalam rangka memenuhi tuntutan pelayanan jasa perizinan. Salah satu indikator dari kemajuan pelayanan tersebut diantaranya adalah sumber daya aparatur yang terdapat pada Kantor PPTSP Kabupaten Garut sudah cukup berkualitas dan memiliki kemampuan sesuai dengan bidangnya. Kemudian sumber daya informasi dan infrastruktur juga sangat menunjang akan keberhasilan pelaksanaan Simyandu-PPTSP, hal tersebut dibuktikan dengan ketersediaan bangunan gedung Kantor PPTSP yang memadai, kendaraan dinas, fasilitas penyimpanan *data base*, adanya fasilitas website yang mempermudah masyarakat untuk mengakses Simyandu PPTSP dan sebagainya. Kemudian masyarakat yang melaksanakan proses perizinan dipermudah dengan lebih sederhananya proses birokrasi yang berlangsung, sehingga waktu yang dibutuhkan untuk proses penyelesaian dokumen-dokumen perizinan dapat dipersingkat (*efesiensi*). Kesemua faktor-faktor tersebut sangat berdampak pada kepuasan pengguna jasa *(satisfaction).*

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat dikatakan bahwa kemampuan sumber daya dalam pelaksanaan implementasi kebijakan Simyandu-PPTSP pembuatan ITU dalam meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Garut dinilai sangat layak dan mendukung terhadap kebijakan pelayanan perizinan melalui Simyandu-

PPTSP pembuatan ITU. Hal tersebut dapat dilihat dari kemampuan sumber daya aparatur Kantor PPTSP Kabupaten Garut yang mempunyai kemampuan yang sangat baik di bidangnya. Kemudian sumber daya informasi serta infrastruktur yang dimiliki oleh Kantor PPTSP Kabupaten Garut sangat menunjang akan kelancaran serta keberhasilan aparatur dalam melaksanakan pelayanan terhadap masyarakat. Kemudia sumber daya keuangan juga yang sangat didukung sepenuhnya oleh pemerintah daerah maupun pemerintah pusat yang sangat menunjang akan proses pelayanan perizinan. Adanya kelengkapan sumber daya tersebut akan berdampat pada efisiensi serta efektifitas dari proses perizinan, sehingga masyarakat akan semakin dipermudah dengan semakin singkatnya waktu yang dibutuhkan dalam melaksanakan proses perizinan.

4.3 Sikap Aparatur dalam Pelaksanaan Simyandu-PPTSP Pembuatan ITU di Kabupaten Garut

Karakteristik atau sikap pelaksana kebijakan dalam melaksanakan kebijakan Simyandu-PPTSP merupakan acuan dasar bagi pelaksana kebijakan mengenai pembagian tugas dan kewenangan yang diembannya. Aparatur Kantor PPTSP Kabupaten Garut dalam melaksanakan pekerjaannya selalu memperhatikan posisi jabatan yang diembannya. Sruktur birokrasi memegang peranan yang penting dalam pelaksanaan kebijakan dan melaksanakan dan menciptakan kultur birokrasi yang kondusif. Kantor PPTSP Kabupaten Garut telah menetapkan *Standar Operation Procedures (SOP).* SOP ini dibentuk sebagai pedoman dasar bagi pelayanan khususnya perizinan tempat usaha, sehingga SOP

tersebut dapat berperan untuk menghasilkan suatu sikap aparatur yang profesional dan prima dalam melaksanakan pelayanan terhadap masyarakat Kabupaten Garut.

Berdasarkan hasil pengamatan dan penelitian di Kantor PPTSP Kabupaten Garut, SOP memiliki manfaat sebagai berikut. Sebagai standarisasi yang wajib dilakukan dalam menyelesaikan pekerjaan, mengurangi kesalahan dan kelalaian. Menjamin proses yang telah ditetapkan dan dijadwalkan dapat berlangsung sebagaimana seharusnya. Menjamin tersedianya data untuk penyempurnaan proses. Meningkatkan akuntabilitas dengan melaporkan dan mendokumentasikan hasil dalam pelaksanaan tugas. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan tugas. Memberikan cara konkrit untuk perbaikan kinerja. Menghindari terjadinya variasi proses pelaksanaan kegiatan dan tumpang tindih pelaksanaan tugas. Membantu Pejabat Administrasi Pemerintahan yang terlibat dalam proses pelayanan menjadi lebih mandiri. Membantu memberikan informasi yang diperlukan dalam penyusunan standar dan memberikan informasi kinerja

4.3.1 Sikap Aparatur Terhadap Pelaksanaan Kebijakan Simyandu-PPTSP Pembuatan ITU di Kabupaten Garut

Sikap merupakan salah satu dari budaya birokrasi, sikap ini merupakan kesepakatan individu tentang nilai-nilai bersama dalam kehidupan organisasi dan mengikat semua pelaksana kebijakan. Penerapan norma-norma di Kantor PPTSP Kabupaten Garut, sudah dilakukan sesuai prinsip pelayanan publik. Prinsip ini selalu diingatkan oleh Kepala Kantor PPTSP Kabupaten Garut dalam setiap rapat koordinasi. Oleh karena itu, norma-norma akan menentukan apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan oleh aparatur Kantor PPTSP Kabupaten Garut. Norma

menentukan batas-batas normatif perilaku anggota organisasai, menentukan sifat dan bentuk-bentuk pengendalian dan pengawasan, menentukan gaya manajerial yang dapat diterima oleh aparatur, menentukan cara-cara kerja yang tepat di Kantor PPTSP Kabupaten Garut.

Secara spesifik peran norma-norma penting dilaksanakan oleh birokrasi. Dengan adanya norma tersebut diharapkan aparatur Kantor PPTSP Kabupaten Garut, dapat menciptakan rasa memiliki terhadap organisasi, menciptakan jati diri para anggota organisasi, menciptakan keterikatan emosional antara organisasi dan pekerja yang terlibat didalamnya, membantu menciptakan stabilitas organisasi sebagai suatu sitem dan menemukan pola pedoman perilaku sebagai hasil dari norma-norma kebiasaan yang terbentuk dalam keseharian.

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara dengan apartur yang melayani perizinan tempat usaha di loket pelayanan terpadu, norma-norma dalam melayani masyarakat itu diwujudkan dengan cara penegakan kedisiplinan, keramahan dan kesopanan. Setiap petugas di Kantor PPTSP Kabupaten Garut, dalam memberikan pelayanan kepada pemohon selalu memperhatikan etika dan kesopanan dalam berkomunikasi baik dalam tutur bahasa, raut muka, maupun bahasa tubuh. Setiap apartur juga dalam memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Petugas penilai teknis, memberikan penilaian secara objektif berdasarkan keahliannya dan memberikan masukan kepada pengambil keputusan berdasarkan keahliannya secara jujur dan bertanggung jawab, termasuk memberikan rekomendasi apakah izin tersebut disetujui atau ditolak.

Berdasarkan uraian-uraian tersebut, maka norma-norma sangat berpengaruh dalam organisasi terhadap perilaku aparatur pelaksana kebijakan Simyandu-PPTSP. Norma-norma ini diharapkan akan menjadi budaya birokrasi yang mampu menetapkan tapal batas untuk membedakan dengan birokrasi lain. Mampu membentuk identitas organisasi dan identitas kepribadian aparatur Kantor PPTSP Kabupaten Garut. Mampu mempermudah terciptanya komitmen organisasi dari pada komitmen yang bersifat kepentingan individu, mampu meningkatkan kemantapan keterikatan sistem sosial dan mampu berfungsi sebagai mekanisme standar pelayanan yang prima kepada masyarakat yang akan memohon perizinan.

Pola merupakan sebuah metode dalam mencapai keberhasilan kebijakan. Pola-pola yang ada di Kantor PPTSP Kabupaten Garut, disesuaikan dengan visi dan misi. Visi Kantor PPTSP Kabupaten Garut adalah terpercaya dan unggul dalam pelayanan perizinan dan investasi yang didukung oleh sumber daya aparatur yang kompeten menuju kabupaten yang bermartabat. Misi Meningkatkan kualitas sumber daya aparatur yang professional, Membentuk jejaring kerja melalui harmonisasi kerjasama dalam dan luar negeri untuk meningkatkan investasi, Meningkatkan sistem informasi manajemen pelayanan yang berbasis *e-Government.* Mewujudkan pelayanan yang optimal dan memuaskan melalui nilai budaya lokal, responsivitas, resvonsibilitas, akuntabilitas, tranparansi, dan kepastian hukum. Meningkatkan peran serta masyarakat dalam mendukung perkembangan perekonomian.

Hubungan yang terjadi antara pelaksana kebijakan di Kantor PPTSP Kabupaten Garut, diatur oleh peranan eksekutif yaitu Kepala Kantor PPTSP.

Selain bertugas mengawasi jalannya perizinan, Kepala Badan selalu melakukan koordinasi antar pelaksana kebijakan. Pola hubungan di Kantor PPTSP Kabupaten Garut sudah berjalan cukup baik. Berdasarkan uraian diatas bahwa sikap pelaksana kebijakan dalam implementasi kebijakan Simyandu-PPTSP dalam meningkatkan pelayanan perizinan di Kabupaten Garut memberikan pengaruh yang sangat besar terhadap kualitas pelayanan. Tetapi disamping itu

4.3.2 Norma-Norma Aparatur dalam Pelaksanaan Simyandu-PPTSP Pembuatan ITU di Kabupaten Garut

Norma merupakan aturan-aturan bagi para pelaksana kebijakan, dengan adanya norma dapat membatasi sikap para pelaksana kebijakan agar tidak bertindak sewenang-wenang. Norma atau aturan tersebut jelas akan mempengaruhi sikap para pelaksana kebijakan dalam menjalankan tugasnya. Norma diperlukan agar dalam bertugas mereka memperhatikan lingkungan sekitar yaitu organisasi dan masyarakat sebagai unsur kebijakan. Norma sangat diperlukan oleh pelaksana kebijakan dalam melaksanakan tugasnya, karena dengan adanya norma para pelaksana kebijakan dalam melaksanakan tugasnya dapat menjadi pedoman dan pekerjaannya terstruktur sesuai dengan tugas yang diembannya.

Norma atau aturan juga dapat mempengaruhi sikap pelaksana kebijakan dalam menjalankan tugasnya, apabila mereka bertindak sewenang-wenang maka dengan adanya aturan tersebut dapat mencegah mereka melenceng dari tugas dan fungsinya. Aparatur Kantor PPTSP Kabupaten Garut sebagai pelaksana kebijakan selalu memperhatikan norma dan aturan yang berlaku, karena mereka juga

menginginkan implementasi kebijakan Simyandu-PPTSP dalam meningkatkan pelayanan ITU dapat dicapai. Selain itu juga dengan adanya norma dapat menciptakan kedisiplinan diantara mereka.

Norma dan aturan tersebut berasal dari peraturan yang berlaku di Kantor PPTSP Kabupaten Garut yang ketentuanya sudah pasti sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Perizinan Terpadu Satu Pintu. Berdasarkan aturan tersebut mereka melaksanakan tugasnya sebagai pelaksana kebijakan, sehingga aturan tersebut menjadi indikator penunjang pelaksana dalam menentukan sikapnya.

Aturan yang berlaku di lingkungan Kantor PPTSP Kabupaten Garut, merupakan langkah pemerintah untuk memberikan peringatan kepada para pelaksana kebijakan dalam menjalankan tugasnya. Maksud dari peringatan tersebut bertujuan agar pelaksana kebijakan dalam menjalankan tugasnya tidak menyimpang dari ketentuan hukum yang berlaku, dengan adanya norma-norma tersebut pihak pelaksana kebijakan akan dibatasi sikapnya mereka tidak bisa bertindak sesuai dengan keinginan pribadinya melainkan menjalankan tugas melayani masyarakat dan dunia usaha.

Adanya norma tersebut sikap para pelaksana lebih disiplin dan professional dalam mejalankan tugasnya. Hal tersebut dilakukan agar keberhasilan kebijakan Simyandu-PPTSP dalam meningkatkan pelayanan perizinan tempat usaha dapat tercapai, walaupun pada kenyataannya implementasi kebijakan Simyandu-PPTSP dalam meningkatkan pelayanan perizinan belum sepenuhnya berhasil secara maksimal. Terdapat beberapa kekurangan dalam sikap aparatur Kantor PPTSP dalam melayani masyarakat, diantaranya adalah kurangnya

kedisiplinan waktu yang sudah membudaya dalam masyarakat kita, seperti banyaknya aparat yang masuk kerja terlambat, serta banyak aparat yang pulang kerja tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Norma-norma yang berlaku tidak hanya berasal dari peraturan-peraturan yang bersifat lebih tinggi kedudukan hukumnya melainkan norma yang ada di Kantor PPTSP Kabupaten Garut juga wajib diperhatikan oleh pelaksana kebijakan. Norma-norma tersebut merupakan kedisiplinan dalam bekerja, saling menghormati antar pelaksana kebijakan dan tentunya tetap konsisten dalam memberikan pelayanan kepada pemohon perizinan. Norma-norma yang ada bukan menjadi kendala bagi aparatur Kantor PPTSP Kabupaten Garut, melainkan sebagai motivasi dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, sehingga masyarakat yang memohon perizinan tempat usaha dapat terlayani dan merasa puas.

Dengan adanya Norma-norma, pelayanan perizinan dapat dilakukan secara profesional. Berdasarkan uraian-uraian tersebut bahwa norma-norma merupakan salah satu indikator penunjang keberhasilan implementasi kebijakan Simyandu-PPTSP dalam meningkatkan pelayanan perizinan di Kabupaten Garut. Melalui aturan-aturan tersebut pelayanan perizinan dapat dilakukan secara optimal dan maksimal.

Berdasarkan pengamatan penulis selama melaksanakan penelitian, bahwa norma yang berlaku dalam menciptakan kultur organisasi pelayanan ITU melalui Simyandu-PPTSP yang diterapkan oleh Kantor PPTSP Kabupaten Garut, berpedoman kepada peraturan perundang-undangan yang berlaku. Seluruh aparatur, menjadikan peraturan tersebut sebagai landasan dasar dalam

melaksanakan tugas dan fungsinya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dengan demikian sikap aparatur Kantor PPTSP sebagai salah satu tolak ukur baik atau tidaknya pelayanan pada sebuah budaya birokrasi (*culture bureaucratic*) harus mengacu kepada paradigma pelayanan yang berbasis norma sebagai kendali batas-batas normatif perilaku. Manunggalnya informasi yang disampaikan dengan perilaku aparatur di lapangan langsung maupun tidak langsung akan menumbuhkan sebuah penilaian positif di masyarakat dan menghilangkan *(elimenir)* stigma negatif tentang penyakit birokrasi selama ini yang identik dengan pelayanan yang minim, sitem yang tidak fleksibel dan perilaku yang sewenang-wenang (*pathology bureaucracy*).

Berdasarkan kondisi di lapangan, dengan adanya Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Terpadu atau Simyandu-PPTSP di Kabupaten Garut, dapat memperbaiki citra birokrasi. Citra birokrasi yang semakin baik menunjukan akan adanya peningkatan kualitas pelayanan publik. Hal tersebut ditunjukan dengan kemudahan yang didapat oleh masyarakat dalam melaksanakan proses perizinan, dan tingkat kepuasan masyarakat yang semakin baik. Terlebih dengan sikap serta norma-norma yang terdapat pada aparatur Kantor PPTSP Kabupaten Garut menunjukan itikad yang baik akan suatu peningkatan pelayanan publik, yang ditandai dengan kedisiplinan yang tinggi, profesionalitas dalam bekerja, kejujuran, beretika, sopan dan ramah terhadap pelanggan. Diharapkan hal tersebut dapat menjadi budaya positif yang melekat terhadap aparatur Kantor PPTSP Kabupaten Garut dalam melayani masyarakat. Tetapi disamping itu, Aparat Kantor PPTSP harus selalu berusaha untuk melakukan perbaikan, terlebih dengan hal yang

berkaitan dengan kedisiplinan. Diharapkan kedisiplinan tersebut harus ditingkatkan, demi meningkatkan profesionalitas aparat dalam melayani masyarakat.

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat dikatakan bahwa sikap aparatur pelaksana implementasi kebijakan Simyandu-PPTSP pembuatan ITU dalam meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Garut mencerminkan kualitas aparatur yang cukup baik. Hal tersebut dapat dilihat dari sikap aparatur Kantor PPTSP Kabupaten Garut yang berdampak positif terhadap proses pelayanan. Kemudian norma-norma sikap aparatur Kantor PPTSP Kabupaten Garut dinilai cukup baik dalam melaksanakan pelayanan terhadap masyarakat, meskipun masih ada sedikit kekurangan seperti tingkat kedisiplinan aparatur yang harus selalu ditingkatkan.

4.4 Struktur Birokrasi dalam Pelaksanaan Simyandu-PPTSP Pembuatan ITU di Kabupaten Garut

Birokrasi sebagai ujung tombak pelaksanaan pelayanan publik yang mencakup berbagai program-program pembangunan dan kebijakan pemerintah. Dalam birokrasi terdapat struktur organisasi, struktur ini mencangkup tata hubungan kerja antara apartur eksekutif dengan pelaksana. Struktur organisasi di Kantor PPTSP Kabupaten Garut telah disesuaiakan dengan Peraturan Daerah Kabupaten Garut Nomor 12 Tahun 2007 Tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Lembaga Teknis Daerah.

Berdasarkan uraian diatas dan disesuaiakan dengan Peraturan Daerah Kabupaten Garut Nomor 12 Tahun 2007 Tentang Pembentukan dan Susunan

Organisasi Lembaga Teknis Daerah. Bahwa struktur organisasi untuk menciptakan kultur organisasi pelayanan ITU yang diterapkan oleh Kantor PPTSP Kabupaten Garut adalah struktur organisasi yang bersifat hierarki horizontal. Struktur organisasi hierarki horizontal merupakan struktur organisasi yang bersifat melebar kesamping secara horizontal, dengan tingkatan hierarki yang tidak terlalu banyak. Tingkatan hierarki yang tidak terlalu banyak tersebut menjadi suatu keunggulan bagi Kantor PPTSP Kabupaten Garut dalam proses pengambilan keputusan, dimana pengambilan keputusan dapat dilakukan dengan cepat.

Struktur organisasi merupakan pedoman yang mengatur tentang pembagian tugas dan tanggung jawab kepada masing-masing orang yang ada dalam organisasi. Struktur organisasi juga merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kinerja organisasi publik, karena akan menjelaskan bagaimana kedudukan, tugas, dan fungsi dialokasikan dalam organisasi. Hal ini mempunyai dampak yang siginifikan terhadap cara setiap individu melaksanakan tugasnya dalam organisasi. Ketika arah dan strategi organisasi secara keseluruhan telah ditetapkan serta struktur organisasi telah dibentuk. Maka hal yang perlu diperhatikan adalah bagaimana organisasi tersebut melakukan kegiatan atau menjalankannya tugas dan fungsinya. Struktur organisasi merupakan suatu gambar yang menggambarkan tentang jenis atau tipe organisasi, pendepartemenan atau pembagian bidang-bidang, kedudukan dan jenis wewenang pejabat, bidang dan hubungan pekerjaan yang terkait, garis perintah dan tanggung jawab serta rentang kendali dan sistem pimpinan organisasi.

Tipe dan struktur organisasi yang banyak digunakan adalah tipe segi tiga horizontal atau piramidal, tipe atau struktur organisasi tersebut banyak digunakan

oleh organisasi besar dan kompleks sehingga memerlukan berbagai lapisan kewenangan. Tipe atau struktur organisasi tersebut, juga banyak diterapkan pada organisasi yang mempunyai perbedaan penugasan antara aparatur yang melakukan tugas pokok dengan aparatur yang menyelenggarakan berbagai kegiatan penunjang. Struktur birokrasi yang sudah ada di Kantor PPTSP Kabupaten Garut sudah dilaksanakan sesuai dengan masing-masing tugasnya. Apartur dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing. Aparatur Kantor PPTSP Kabupaten Garut melaksanakan tugasnya sesuai dengan struktur yang telah ditetapkan.

4.4.1 *Standart Operating Procedures (SOP)* dalam Pelaksanaan Simyandu-PPTSP Pembuatan ITU di Kabupaten Garut

Struktur organisasi sebagai pelaksana kebijakan memiliki peranan penting dalam implelentasi kebijakan Simyandu-PPTSP, salah satu aspek yang terpenting dalam organisasi adalah adanya (*Standar Operating Procedures* atau *SOP*). *SOP* adalah Suatu standar/pedoman tertulis yang dipergunakan untuk mendorong dan menggerakkan Kantor PPTSP Kabupaten Garut untuk mencapai tujuan. SOP juga merupakan tatacara atau tahapan yang dibakukan dan yang harus dilalui untuk menyelesaikan suatu proses kerja tertentu.

Tujuan SOP di Kantor PPTSP Kabupaten Garut *pertama*, agar petugas/pegawai menjaga konsistensi dan tingkat kinerja petugas/pegawai atau tim dalam organisasi atau unit kerja, *kedua* agar mengetahui dengan jelas peran dan fungsi tiap-tiap posisi dalam organisasi, *ketiga* memperjelas alur tugas, wewenang dan tanggung jawab dari petugas/pegawai terkait, melindungi

organisasi/unit kerja dan petugas/pegawai dari malpraktek atau kesalahan administrasi lainnya, *keempat* untuk menghindari kegagalan/kesalahan, keraguan, duplikasi dan inefisiensi.

Fungsi SOP di Kantor PPTSP Kabupaten Garut, untuk memperlancar tugas petugas/pegawai atau tim/unit kerja, sebagai dasar hukum bila terjadi penyimpangan, mengetahui dengan jelas hambatan-hambatannya dan mudah dilacak, mengarahkan petugas/pegawai untuk sama-sama disiplin dalam bekerja dan sebagai pedoman dalam melaksanakan pekerjaan rutin. Maksud dari adanya SOP di Kantor PPTSP Kabupaten Garut adalah guna memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Dalam hal ini peran dari birokrasi penting dalam implementasi kebijakan Simyandu-PPTSP untuk meningkatkan pelayanan perizinan. Dengan adanya struktur organisasi yang baik sebagai pelaksana kebijakan akan tercapai keberhasilan kebijakan. Berikut Tabel 4.3 merupakan pemetaan beserta tugas pokok aparatur Kantor PPTSP Kabupaten Garut :

Tabel 4.3
Pemetaan dan Tugas Pokok Aparatur Kantor PPTSP Kabupaten Garut

No	Bidang Tugas	Unit Kerja	Tugas Pokok	Sasaran Tugas
1	Penanggung Jawab Kantor PPTSP	Kepala Kantor		
2	Pengawas Pelayanan Perizinan Tertentu	Kepala Seksi Perizinan Tertentu		
3	Pengawas Pelayanan Perizinan Jasa Usaha	Kepala Seksi Perizinan Jasa Usaha		

4	Pengawas Pelayanan Pengaduan	Kepala Seksi Non Perizinan		
5	Penanggung Jawab Pelayanan Aparatur di Kantor PPTSP	Kepala Sub Bagian Tata Usaha	Memberikan informasi perizinan kepada masyarakat / pemerintah secara langsung	1. Menerima tamu/pemohon 2. Penyampaian informasi pelayanan perizinan yang menjadi kewenangan Kantor PPTSP
6	*Information Desk*	Sub Bagian Tata Usaha	Memberikan informasi perizinan kepada masyarakat / pemerintah secara langsung	1. Menerima tamu/pemohon 2. Penyampaian informasi pelayanan perizinan yang menjadi kewenangan Kantor PPTSP
7	*Front Office* 1	Seksi Perizinan Tertentu	Memberikan informasi dan pelayanan permohonan perizinan tertentu kepada masyarakat / pemerintah secara langsung.	1. Menerima berkas permohonan. 2. Verifikasi dan pemeriksaan berkas permohonan. 3. Pembuatan dan penyampaian tanda tarima berkas yang telah ditandatangani Kepala Seksi 4. Memberikan informasi biaya berdasarkan Nota Hitung
8	Pemrosesan Perizinan Tertentu		Menyelenggarakan pemrosesan perizinan tertentu	1. Menyerahkan berkas yang sudah lengkap dan benar kepada Tim Teknis untuk diadakan Pemeriksaaan dan Peninjauan Lapangan dengan persetujuan Kepala Seksi dan Kepala Kantor PPTSP 2. Pembuatan BAP 3. Menyelenggarakan Rapat Pembahasan Tim Teknis 4. Melakukan pencatatan dalam buku register perizinan
9	*Front Office* 2	Seksi Perizinan Jasa Usaha	Memberikan informasi dan pelayanan	1. Menerima berkas permohonan. 2. Verifikasi dan

			permohonan perizinan jasa usaha kepada masyarakat / pemerintah secara langsung.	pemeriksaan berkas permohonan. 3. Pembuatan dan penyampaian tanda tarima berkas yang telah ditandatangani Kepala Seksi 4. Memberikan informasi biaya berdasarkan Nota Hitung
10	Pemrosesan Perizinan Jasa Usaha	Seksi Perizinan Jasa Usaha	Menyelenggarakan pemrosesan perizinan jasa usaha	1. Menyerahkan berkas yang sudah lengkap dan benar kepada Tim Teknis untuk diadakan Pemeriksaaan dan Peninjauan Lapangan dengan persetujuan Kepala Seksi dan Kepala Kantor PPTSP 2. Pembuatan BAP 3. Menyelenggarakan Rapat Pembahasan Tim Teknis apabiladiperlukan 4. Melakukan pencatatan dalam buku register perizinan
11	Penyerahan Izin dan SKRD	Sub Bagian Tata Usaha	Memberikan pelayanan penyerahan dokumen perizinan kepada masyarakat / pemerintah serta tugas fungsional sebagai Pembantu Bendahara Penerimaan Kantor PPTSP	1. Melaksanakan mekanisme penyerahan izin dan SKRD. 2. Melaksanakan pembukuan penerimaan harian. 3. Menerima dan Menghimpun tanda setoran, SKRD dan STS sebagai ahalan laporan.

12	Pelayanan Aparatur Kantor PPTSP	Sub Bagian Tata Usaha	Memberikan Pelayanan kepada Aparatur di Lingkungan Kantor PPTSP	1. Keuangan 2. Perlengkapan 3. Kepegawaian 4. Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan 5. Operator 6. Arsip

Sumber: Subag Umum dan Kepegawaian PPTSP Kabupaten Garut Tahun 2011

Tabel diatas menunjukan *standar operating procedures* yang telah ditetapkan di lingkungan Kantor PPTSP Kabupaten Garut. Adanya petunjuk diatas memberikan arahan terhadap tugas pokok masing-masing bagian aparatur Kantor PPTSP Kabupaten Garut. Sesuai dengan struktur organisasi Kantor PPTSP Kabupaten Garut, melaksanakan tugasnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku, maksudnya sesuai dengan pembagian tugas masing-masing. Mereka tidak dibenarkan melaksanakan tugasnya yang tidak dibebankan kepadanya, apabila mereka melanggar akan dikenakan sanksi tegas. Hal ini dilakukan sebagai upaya meningkatkan kompetensi aparatur dibidang perizinan dan investasi sesuai dengan profesinya karena aparatur yang ada di Kantor PPTSP Kabupaten Garut merupakan perwakilan dari tiap SKPD penyelenggara perizinan tetapi status kepegawaiannya adalah pegawai tetap Kantor PPTSP Kabupaten Garut.

Struktur organisasi yang baik akan memberikan dorongan kepada keberhasilan implementasi kebijakan Simyandu-PPTSP khususnya perizinan tempat usaha, walaupun dalam pelaksanaanya masih mengalami kendala. Tata hubungan kerja dan koordinasi antar organisasi di Kantor PPTSP Kabupaten Garut dalam proses perizinan dilakukan melalui pembentukan Tim Teknis yang terdiri dari perwakilan unsur SKPD yang memiliki kompetensi di bidang perizinan yang ditetapkan oleh Bupati, segala jenis rekomendasi dan berita acara

yang diperlukan sebagai persayaratan suatu perizinan dibuat melalui mekanisme rapat koordinasi Tim Teknis.

Anggota Tim Teknis wajib menyusun dan melaporkan realisasi penyelenggaraan perizinan yang diselenggarakan oleh Kantor PPTSP Kabupaten Garut kepada pimpinan SKPD, yaitu Dinas Tata Ruang dan Cipta Karya sebagai bahan pembinaan dan pengawasan selanjutnya. Kepala Kantor PPTSP Kabupaten Garut memberikan tembusan laporan kegiatan secara berkala kepada Dinas Tata Ruang dan Cipta Karya.

Pembinaan atas penyelenggaraan kebijakan Simyandu-PPTSP dalam meningkatkan pelayanan ITU dilakukan oleh Bupati dalam rangka meningkatkan dan mempertahankan mutu pelayanan perizinan. Pembinaan sebagaimana dimaksud meliputi pengembangan sistem prosedur, sumber daya manusia dan koordinasi antar satuan kerja perangkat daerah. Pembinaan teknis administratif dilaksanakan oleh Sekretaris Daerah, meliputi tata hubungan kerja, evaluasi dan pelaporan. Pembinaan teknis operasional dilaksanakan oleh masing-masing Kepala SKPD sesuai dengan tugas fungsi dan kewenangan.

Evaluasi dalam peroses pelayanan perizinan di Kantor PPTSP Kabupaten Garut dilakukan dengan cara meneliti indeks kepuasan masyarakat secara berkala, dalam pelaksanaanya bekerja sama dengan pihak yang berkompeten yaitu perguruan tinggi yang independen. Pada tahap pelaporan kepala Kantor PPTSP Kabupaten Garut membuat pelaporan secara berkala setiap bulan kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah tentang pelaksanaan perizinan paling lambat tanggal 10 tiap bulannya.

4.4.2 Tanggung Jawab Aparatur dalam Pelaksanaan Simyandu-PPTSP Pembuatan ITU di Kabupaten Garut

Aparatur merupakan bagian dari organisasi sebagai sebuah wadah dalam mencapai tujuan bersama. Organisasi pasti memiliki pemimpin dan anggota Sebagai makhluk sosial, mereka pasti akan saling berinteraksi. Interaksi antara pemimpin dengan aparaturnya berpotensi menimbulkan konflik. Oleh karena itulah, umumnya akan terbentuk pola hubungan dalam birokrasi yang mengendalikan ketertiban dari interaksi tersebut. Aturan tersebut dapat berupa kesepakatan kerja bersama, bisa juga hasil otoritas pemimpin organisasi itu. Pola hubungan yang terjadi di lingkungan Kantor PPTSP Kabupaten Garut berjalan dengan baik dan harmonis hal ini dapat dilihat dari pola kinerja aparatur dan dari kepemimpinan Kepala Kantor PPTSP Kabupaten Garut.

Kepemimpinan dalam suatu organisasi merupakan suatu karakteristik penting, dalam organisasi formal, pemimpin dapat menjalankan kekusaannya secara resmi, dalam organisasi informal pemimpin dianggap sebagai orang yang berwibawa dan dihormati karena dianggap dapat membantu organisasi untuk mencapai tujuannya, sebagai fasilitator dalam menyelesaikan konflik diantara organisasi dan anggotanya. Pemimpin informal seringkali berganti-ganti karena situasi yang berbeda-beda. Pengarahan pimpinan dalam suatu organisasi merupakan pemberian pengarahan oleh pimpinan kepada bawahan agar bekerja dengan produktif dan disiplin serta memberikan penyuluhan agar berpartisipasi aktif dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya sehari-hari dan merupakan salah satu wujud pembinaan pimpinan terhadap seluruh pegawainya.

Seorang pemimpin untuk penanganan terhadap masalah yang dihadapi para aparatur mengenai suatu interaksi bisa dikendalikan. Pemimpin merupakan penggerak terhadap bawahannya untuk memberikan bimbingan dan motivasi. Pengintegrasian aparatur melalui pemimpin di Kantor PPTSP Kabupaten Garut, merupakan cara untuk menyatukan para aparatur, baik aparatur yang baru ditempatkan maupun aparatur yang melalakukan program pelatihan. Penyatuan sumber daya aparatur dalam birokrasi merupakan penyesuaian pola pikir aparatur untuk melakukan pekerjaan untuk mencapai kepentingan bersama. Penyatuan aparatur memang tidak mudah dilakukan, membutuhkan waktu yang cukup lama supaya aparatur tersebut bisa bekerja sama dalam melakukan pekerjaan yang diberikan. Pola hubungan antar para pelaksana kebijakan dalam menjalankan tugas saling membantu dan bekerjasama hal ini dilakukan untuk membangkitkan motivasi aparatur dalam mencapai keberhasilan implementasi kebijakan Simyandu-PPTSP.

Pola hubungan tersebut bisa dilihat dari, koordinasi anggota tim teknis wajib menyusun dan melaporkan realisasi penyelenggaraan perizinan yang diselenggarakan oleh Kantor PPTSP Kabupaten Garut Kepada pimpinan SKPD yaitu Dinas Tata Ruang dan Cipta Karya sebagai bahan pembinaan dan pengawasan. Selanjutnya Kepala Kantor PPTSP Kabupaten Garut memberikan tembusan laporan kegiatan secara berkala kepada Dinas Tata Ruang dan Cipta Karya.

Berdasarkan uraian diatas jelas bahwa pola hubungan yang terjadi di dalam lingkungan Kantor PPTSP Kabupaten Garut dalam menjalankan tugasnya bersifat kooperatif, mereka tetap menjalankan tugas sesuai dengan fungsinya dan

didukung oleh pola kepemimpinan dari Kepala Kantor PPTSP Kabupaten Garut yang bersifat resvonsip terhadap aparatur yang dipimpinnnya. Kepemimpinan tersebut membuat mereka lebih bersemangat dalam melaksanakan pelayanan perizinan tempat usaha kepada masyarakat dan dunia usaha.

Berdasarkan hasil observasi selama penulis mengadakan penelitian bahwa pola hubungan internal organisasi dalam melaksanakan penyelenggaraan pelayanan ITU melalui Simyandu-PPTSP cukup harmonis dan kondusif, dengan kerja sama yang diterapkan secara kekeluargaan antara sesama aparatur. Selama melaksanakan tugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat aparatur telah melaksanakan tugas sesuai dengan mekanisme pelayanan yang telah ditetapkan, serta memahami bahwa aparatur merupakan pengabdi masyarakat dan mengutamakan kepentingan serta menjaga kepuasan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.

Peranan Kantor PPTSP Kabupaten Garut dalam menciptakan kultur organisasi pelayanan yang kondusif bidang perizinan tempat usaha melalui Simyandu-PPTSP. Dilaksanakan berdasarkan struktur organisasi, yaitu tetap menjaga kerjasama antara aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kemudian membangun sistem kebersamaan serta hubungan kerja antara pimpinan dengan bawahan dan merupakan mitra kerja, bawahan dapat mengemukakan gagasan-gagasan baru, serta untuk menghindari adanya pungutan-pungutan liar diluar ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku yang dilakukan oleh aparatur. Maka diberikan uang insentif yang sifatnya resmi diluar gaji. Dalam rangka meningkatkan pelayanan ITU, melalui Simyandu-PPTSP

kepada masyarakat. serta mengacu kepada tujuan organisasi seperti SOP yang telah dibentuk dengan adanya visi dan misi.

Standar Operating Procedures atau SOP menunjukan adanya pengaturan jabatan dan wewenang *(hierarki authority)* bagi setiap aparatur sumber daya demi kelancaran pelaksanaan tugas dan fungsi masing-masing bagian yang diatur berdasarkan garis kordinasi dan alur instruksi organisasi sebagai landasan formal maupun landasan operasional. Pembatasan kewenangan ini dimaksudkan untuk mendorong munculnya tanggung jawab personal dan kolektif secara organisasi, dan sebagai upaya antisipasi terjadinya penumpukan wewenang dan tanggung jawab pada suatu posisi atau bidang tertentu. Hal ini memungkinkan terciptanya iklim kerja yang kondusif, kerjasama yang sehat dan pelayanan publik yang optimal sesuai dengan tujuan implementasi kebijakan Simyandu-PPTSP dalam pembuatan ITU pada Kantor PPTSP Kabupaten Garut.

Beberapa hal di atas menunjukan bahwa pola hubungan organisasi atau suasana kerja yang diterapkan oleh Kantor PPTSP Kabupaten Garut, khususnya di Bidang Perizinan telah menciptakan suasana kerja yang cukup kondusif dan harmonis dalam memberikan pelayanan ITU kepada masyarakat. Yaitu dengan tetap berpedoman dan menjaga komitmen yang telah dibentuk seperti SOP dalam melayani pelayanan kepada masyarakat yaitu tetap berusaha dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan mekanisme yang telah ditetapkan.

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat dikatakan bahwa struktur birokrasi dalam implementasi kebijakan Simyandu-PPTSP pembuatan ITU dalam meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Garut berjalan optimal. Hal tersebut dapat dilihat dari *Standart Operating Procedures (SOP)* yang terdapat pada

Kantor PPTSP Kabupaten Garut berjalan cukup baik yang berdampak positif terhadap proses pelayanan. Kemudian adanya tanggung jawab dari aparatur Kantor PPTSP Kabupaten Garut dinilai cukup baik dalam melaksanakan pelayanan yang prima terhadap masyarakat.