



DINAMIKA GOVERNANCE JURNAL ILMU ADMINISTRASI NEGARA

DOI: <https://doi.org/10.33005/jdg.v11i1.4001>
<http://ejournal.upnjatim.ac.id/index.php/jdg/index>

Kebijakan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bojonegoro dalam Melaksanakan Peraturan Bupati No. 59 Tahun 2021

Ratna Ani Lestari¹, Darsono², Ali Machsan Mustofa³

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Wijaya Kusuma Surabaya^{1, 2, 3}

ratnalestari1206@gmail.com

ARTICLE INFORMATION

Article history:

Received date: 26 Juli 2022

Revised date: 25 Agustus 2023

Accepted date: 20 Oktober 2023

ABSTRACT

The problems in this research is licensing services, the process is quite long and has become a problem in the community. To carry out permits, it must go through requests and recommendations from related agencies, such as the building permit process (IMB) in Bojonegoro Regency. The purpose of this study is to describe and know DPMPTSP in implementing Regent Regulation No. 59 year 2021. The theory in this study uses Edward III (1980) namely a) communication, b) resources, c) attitudes/dispositions, d) bureaucratic structure. This study uses a qualitative approach to analyze the extent to which Perbup No 59 year 2021 can be implemented. This research method includes a type of qualitative research. Collecting data in this study are observation, interviews, and documentation. The data analysis used is the interactive analysis model of Miles & Huberman (2014). The results of this study indicate that the Regent's Regulation No. 59 year 2021 has not fully implemented optimally, seen from: 1) in communication to coordinate between the offices of the Investment Service and Public Service Malls with the SKPD, staff at the DPMPTSP office are not given full authority by the SKPD head, 2) The existing resources are inadequate and competent, 3) attitudes/dispositions, namely the lack of collaboration between institutions, 4) The lack of coordination principles, therefore the principles of harmonious coordination are needed which is the key to unifying culture from each agency

Keywords: Public Policy, PERBUP No. 59 Year 2021.

ABSTRAKSI

Permasalahan dalam penelitian ini yaitu pelayanan perizinan, proses yang cukup panjang dan lama menjadi problem di masyarakat. Untuk melakukan perizinan harus melalui permohonan dan rekomendasi dari instansi terkait, seperti proses izin mendirikan bangunan (IMB) di Kabupaten Bojonegoro. Tujuan dalam penelitian ini untuk mendeskripsikan dan mengetahui DPMPTSP dalam melaksanakan Peraturan Bupati No 59 Tahun 2021. Teori dalam penelitian ini menggunakan Edward III (1980) yaitu a) komunikasi, b) sumber daya, c) sikap/disposisi, d) struktur birokrasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk menganalisis sejauh mana Perbup No 59 Tahun 2021 dapat dilaksanakan. Metode penelitian ini termasuk jenis penelitian kualitatif. Pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan adalah model analisis interaktif Miles & Huberman (2014). Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa Peraturan Bupati No 59 Tahun 2021 belum sepenuhnya berjalan dengan optimal, dilihat dari : 1) dalam Komunikasi untuk berkoordinasi antara kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Publik dengan SKPD, staf di kantor DPMPTSP tidak diberikan kewenangan penuh oleh kepala SKPD, 2) Sumber daya yang ada kurang memadai dan kompeten, 3) sikap/disposisi, yaitu kurangnya kolaborasi antar kelembagaan, 4) Minimnya prinsip koordinasi, oleh karena itu diperlukan prinsip koordinasi yang harmonis yang merupakan kunci untuk menyatukan budaya dari masing-masing instansi.

Kata Kunci: Kebijakan Publik, PERBUP No. 59 Tahun 2021

PENDAHULUAN

Dalam UU No. 23 Tahun 2014 bahwa pelaksanaan otonomi daerah dengan

memaksimalkan pelayanan publik diharapkan mampu memacu tiap pemerintah daerah provinsi/kabupaten/kota guna melakukan percepatan pelayanan masyarakat serta meningkatkan efisiensi dan efektivitas pemerintahan daerah. Kewajiban penyediaan pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 juga mengalami perkembangan dalam kuantitas dan kualitasnya. Dalam era saat ini penerapan pelayanan publik terus mengalami perubahan untuk mempermudah pelayanan kepada masyarakat, yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Salah satu terobosan dan inovasi untuk mewujudkan pelayanan yang prima yang diundangkannya Permenpan RB nomor 23 tahun 2017 tentang penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP). Mal Pelayanan Publik (MPP) merupakan terobosan baru dalam melakukan peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan, pembentukan Mal Pelayanan Publik (MPP) diharapkan mampu memberikan pengaruh yang signifikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Sesuai dengan cita-cita Presiden, pemangkasan birokrasi sedang dalam proses. Pelayanan *one stop service*, kemudahan berinvestasi, keringanan pajak yang merupakan terobosan dari Presiden.

Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP) merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu dengan ruang lingkup seluruh pelayanan perizinan dan nonperizinan yang menjadi kewenangan pemerintah pusat dan daerah serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah/swasta. Bila dalam Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) hanya terbatas pada kewenangan yang dimiliki oleh Pemerintah, maka dalam Penyelenggara Mal Pelayanan Publik (MPP) dapat melibatkan BUMN/BUMD dan Swasta. Mal Pelayanan Publik (MPP) merupakan bagian dari upaya mewujudkan tatakelola pemerintahan yang baik. Dari hal ini prinsip transparansi, akuntabilitas, dan keadilan merupakan hal-hal yang ingin ditonjolkan dalam pelaksanaannya. Sebagai sebuah lembaga yang bersinggungan langsung dengan masyarakat kebutuhan sumberdaya manusia yang memiliki

kompetensi dan integritas tinggi serta mampu merespons permintaan masyarakat secara cepat, tepat dan akurat.

Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP) diharapkan akan tumbuh dan berkembang di Kota-Kota seluruh Indonesia. Hal tersebut sebagaimana ditegaskan oleh Menpan RB bahwa "Kemen PAN-RB di tahun 2018 juga menargetkan penerapan mal publik setidaknya di sembilan provinsi, penerapan sistem informasi pelayanan publik (SIPP), dan peningkatan jumlah inovasi pelayanan publik," ujar Asman Abnur di Kantornya, Jl Jenderal Sudirman, Jakarta, Senin (22/1/2018).

Sebelum berjalannya Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Bojonegoro, sistem pelayanan perizinan masih dilakukan oleh Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang diamanahkan langsung dalam Peraturan Presiden No. 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Kemudian menindaklanjuti UU RI No. 97 Tahun 2014 dan Peraturan Presiden No. 97 Tahun 2014, Kabupaten Bojonegoro menetapkan berdirinya DPMPTSP sesuai dengan Peraturan Bupati Bojonegoro No. 63 Tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi, uraian tugas dan fungsi serta tata kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Dengan terbentuknya DPMPTSP Kabupaten Bojonegoro maka diterbitkan Peraturan Bupati Bojonegoro No. 32 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan kepada Kepala Satuan Kerja Perangkat Daerah dan Camat. Sesuai Peraturan Bupati Tersebut DPMPTSP berwenang menerbitkan (63) jenis izin dengan persyaratan dan waktu penyelesaian yang jelas untuk masing-masing izin salah satunya Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Tempat Usaha.

Selanjutnya pada tahun 2019 pemerintah Kabupaten Bojonegoro mengeluarkan Peraturan Bupati Bojonegoro (Perbup) Nomor 8 Tahun 2019 yang kemudian direvisi menjadi Peraturan Bupati Bojonegoro (Perbup) Nomor 59 Tahun 2021 yang berisi Pembentukan dan penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP) yang dibawah tanggung jawab oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP).

Pembentukan Mal Pelayanan Publik (MPP) di kabupaten Bojonegoro ini sebagai dasar harapan Bupati Bojonegoro untuk meningkatkan akses pelayanan di satu tempat yang bisa melayani berbagai pelayanan. Saat ini pelaksanaan Mal

Pelayan Publik di Kabupaten Bojonegoro terdapat berbagai jenis pelayanan yakni 1. Pelayanan DPMPTSP, 2 Pelayanan Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja, 3. Pelayanan Dinas Perdagangan, 4. Pelayanan Badan Pendapatan Daerah (BAPEDA), 5. Pelayanan PLN, 6. Pelayanan PDAM, 7. Pelayanan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata, 8. Pelayanan Dinas Perhubungan, 9. Pelayanan Dinas Peternakan dan Perikanan, 10. Pelayanan Dinas Perumahan dan Cipta Karya, 11. Pelayanan Dinas Kesehatan, 12. Pelayanan Bank.

Dalam pembentukan Mal Pelayanan Publik (MPP) perlu diperhatikan juga ketentuan yang berpotensi akan menimbulkan permasalahan tertuang dalam pasal Nomor 06 Permenpan Nomor 23 tahun 2017, yakni (1) Pembinaan Sumber Daya Manusia Aparatur MPP dilakukan oleh masing-masing instansi yang memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. (2) Perbantuan tenaga untuk suatu pelayanan dalam Mal Pelayanan Publik (MPP) dapat dilakukan sepanjang disepakati oleh masing-masing pihak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Hal senada juga terdapat pada pasal Pasal 8 (1) Pembiayaan yang terkait dengan pelaksanaan fungsi pelayanan menjadi tanggung jawab masing-masing instansi yang tergabung dalam Mal Pelayanan Publik (MPP) yang dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara/Daerah. (2) Pembiayaan yang terkait dengan pelaksanaan fungsi pelayanan swasta diatur sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Dari berbagai pelayanan di Mal Pelayanan Publik (MPP), terdapat pelayanan yang sering dikeluhkan oleh masyarakat seperti pelayanan perizinan, proses yang cukup panjang dan lama menjadi problem di masyarakat. Untuk melakukan perizinan harus melalui permohonan dan rekomendasi dari instansi terkait, seperti proses izin mendirikan bangunan (IMB). Dalam proses awal melakukan Izin mendirikan bangunan (IMB) Tempat Usaha perlu melakukan pengajuan ke Mal Pelayanan Publik (MPP) dengan tujuan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Setelah itu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) membantu Tim untuk melakukan verifikasi lapangan bersama Dinas Lingkungan Hidup, Dinas Bina Marga, Satuan polisi Pamong Praja, dan Dinas Perumahan dan Cipta karya.

Setelah melengkapi persyaratan dan berkas dimasukkan ke Mal Pelayanan Publik (MPP) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) melakukan cek ke lokasi untuk dilakukan Verifikasi data. Setelah dilakukan Verifikasi data, Kantor Dinas Bina Marga dan Tata ruang akan mengeluarkan surat Rekomendasi untuk proses lanjut Izin mendirikan bangunan (IMB) Tempat Usaha, selanjutnya Kantor Dinas Perumahan dan Cipta karya akan melakukan verifikasi gambar konstruksi bangunan dan mengeluarkan surat Rekomendasi untuk proses lanjut Izin mendirikan bangunan (IMB) Tempat Usaha, setelah dua instansi mengeluarkan surat rekomendasi selanjutnya Dinas lingkungan hidup mengeluarkan surat undangan untuk dilakukan pemaparan terkait Upaya Pengelolaan Lingkungan - Upaya Pemantauan Lingkungan (UKL – UPL) oleh pemohon di Kantor Dinas lingkungan hidup. Setelah melakukan pemaparan selanjutnya Dinas Lingkungan Hidup mengeluarkan dokumen Pengelolaan Lingkungan – Upaya Pemantauan Lingkungan (UKL – UPL) dan pemohon bisa melanjutkan proses Izin mendirikan bangunan (IMB) Tempat Usaha.

Setelah tiga instansi terlalui, selanjutnya pemohon memberikan tiga berkas terdiri dari rekomendasi Dinas Bina Marga dan Tata ruang, Dinas Perumahan dan Cipta karya dan dokumen Pengelolaan Lingkungan – Upaya Pemantauan Lingkungan (UKL – UPL) dari Dinas Lingkungan Hidup untuk diberikan ke Mal Pelayanan Publik (MPP) yang di naungi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Selanjutnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) melakukan penghitungan retribusi bersama Dinas pendapatan daerah. Setelah melakukan perhitungan retribusi barulah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) mengeluarkan dokumen Izin mendirikan bangunan (IMB) Tempat Usaha.

Dari penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa ada beberapa masalah yang terjadi dalam Mal Pelayanan Publik diantaranya: masyarakat yang ingin mengurus Izin mendirikan bangunan (IMB) Tempat Usaha terlebih dahulu mengajukan permohonan untuk dicek tim Verifikasi Mal Pelayanan Publik (MPP). Setelah itu maka harus menunggu terbitnya surat rekomendari dan melakukan presentasi atau pemaparan di kantor

dinas terkait, padahal segala koordinasi layanan administratif yang dimulai dari tahap pendaftaran tahap penerbitan dokumen Izin dilayani di Mal Pelayanan Publik (MPP) sehingga masih adanya ketidak sinkron prosedur yang dilakukan oleh antar Instansi, sehingga waktu dan biaya yang diperlukan tidak diketahui dan adanya kelebihan kerja yang dirasakan oleh instansi teknis. Padahal salah satu tujuan didirikan Mal Pelayanan Publik (MPP) adalah mengurangi beban kerja birokrasi yaitu instansi teknis terkait. Melihat dari beberapa masalah yang terjadi maka kami melakukan peneliti melakukan penelitian berjudul “**Kebijakan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bojonegoro dalam Melaksanakan Peraturan Bupati No. 59 Tahun 2021.**

Berdasarkan pertimbangan dan sesuai rumusan masalah maka penulis dalam melakukan penelitian berbijak berdasarkan sintesa beberapa model implementasi kebijakan, namun dari beberapa model tersebut penulis lebih menitik beratkan pada penggunaan model yang ditulis Edwards, George III, yang menegaskan bahwa masalah utama dari administrasi publik adalah *lack of attention to implementations*. Dikatakannya, *bawah without effective implementations the decision of policymakers will not be carried out successfully*, sehingga menyarankan agar implementasi kebijakan memperhatikan 4 (empat) Faktor yaitu :

1. *Communication* (komunikasi) terdiri atas: transmisi (transmission) dimaknai sebagai akurasi penerimaan panjang dan pendeknya rantai komunikasi atau peyaluran komunikasi. kejelasan (*clarity*) adalah rincian tujuan dari suatu kebijakan dalam intruksi implementasi suatu kebijakan publik dan konsistensi (*Consistency*) adalah taat asas kekonsistensian antara kebijakan dengan realisasi spesifik di lapangan.
2. *Resources* (sumber daya), terdiri atas: Staf adalah jumlah dan kualitas kemampuan personil yang dibutuhkan dalam penerapan kebijakan publik. Kemudian informasi, adalah sumber daya yang tidak kalah penting terutama karena kebijakan publik bersifat informatif dan sangat teknis. Berikutnya kewenangan/kekuasaan (*authority*), adalah kewenangan untuk memilih banyak bentuk atau bervariasi untuk menjalankan sebuah kebijakan publik dengan layak. Dan Fasilitas

(*facilities*) yang menyangkut bangunan peralatan perbekalan, dapat atau tidak untuk mendukung pelayanan.

3. *Disposition*. (Disposisi) atau attitude dimaknai sebagai: penganturan/pengarahannya yang dilakukan oleh implementor kepada sub-sub kebijakan sesuai dengan keinginan atau tujuan decision makers, disini termasuk juga sikap, perilaku dan inisiatif pelaksana kebijakan. Dalam konteks ini implementor memiliki tindakan sendiri dalam menghadapi persoalan khusus ketika kebijakan tidak mengatur atau mengatur berbeda dengan keadaan di lapangan, karena memang kebijakan itu adalah mati sementara kehidupan masyarakat adalah hidup maka diperlukan penyesuaian-penyesuaian. Disposisi dapat mempengaruhi komunikasi dan sumberdaya bagaimana pelaksana menginterpretasikan komunikasi kebijakan, mengelaborasinya dan menurunkan dalam rantai komando.
4. *Bureaucratic, Structures* (struktur birokrasi): Standard operating procedures, Fragmentation, adalah standar baku atau pedoman bertindak atau prosedur baku yang dituangkan dalam rangka kewenangan yang bersifat organisatoris, mengatur dan menjabarkan tugas dan fungsi masing-masing divisi/bagian.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif karena penelitian bermaksud memperoleh gambaran yang mendalam tentang implementasi Permenpan RB nomor 23 tahun 2017 tentang penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP) yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Penelitian ini mengkaji implementasi Peraturan Bupati (Perbup) Nomor 59 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha, Perizinan Non Berusaha dan Non Perizinan di Kabupaten Bojonegoro. Penelitian ini dilakukan di Kantor Mal Pelayanan Publik (MPP) pada proses penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Tempat Usaha, yang melibatkan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), Dinas Lingkungan Hidup, Dinas Bina Marga dan Tata Ruang, dan Dinas Cipta Karya serta pemohon Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Tempat Usaha. Sumber data yaitu sumber data primer dan sumber

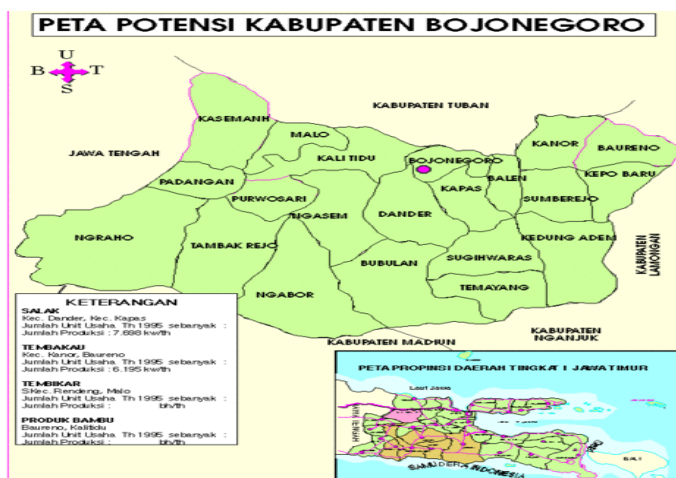
data skunder. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan dokumentasi, sedangkan analisis data menggunakan analisis model interaktif Miles&Huberman (2014).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Kabupaten Bojonegoro, adalah sebuah kabupaten di Provinsi Jawa Timur, Indonesia. Ibukotanya adalah Bojonegoro. Kabupaten ini berbatasan dengan Kabupaten Tuban di utara, Kabupaten Lamongan di timur, Kabupaten Nganjuk, Kabupaten Madiun, dan Kabupaten Ngawi di selatan, serta Kabupaten Blora (Jawa Tengah) di barat. Bagian barat Bojonegoro (perbatasan dengan Jawa Tengah) merupakan bagian dari Blok Cepu, salah satu sumber deposit minyak bumi terbesar di Indonesia.

Bojonegoro dari sisi :



Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Sidoarjo

Mal Pelayanan Publik (MPP) di kabupaten Bojonegoro berada di Jalan Veteran Mal Pelayanan Publik meliputi seluruh pelayanan perizinan dan nonperizinan yang menjadi kewenangan pemerintah pusat dan daerah dan serta pelayanan badan usaha milik negara dan BUMD. Mal Pelayanan Publik, lanjut dia, sekarang ini menampung 30 instansi pelayanan, baik yang berasal dari Pemkab, instansi pusat di daerah, maupun instansi pelayanan lain dengan jumlah 199 layanan. Ia merinci, pemerintah kabupaten terdiri dari 18 instansi dengan jumlah pelayanan sebanyak 149, instansi pusat di kabupaten terdiri dari empat instansi dengan jumlah 16 layanan, perbankan terdiri dari tiga bank dengan delapan layanan. BPJS

terdiri dua unit dengan 13 layanan, PT Pos dengan jumlah tiga layanan, PLN lima layanan, dan PDAM dengan lima layanan.



Kebijakan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bojonegoro dalam Melaksanakan Peraturan Bupati No. 59 Tahun 2021

a. Komunikasi

Terkait masalah komunikasi, hasil wawancara antara Dinas Penanaman Modal dan Mal Pelayanan Publik (DPMPTSP) dan jajarannya dengan SKPD teknis di Kabupaten Bojonegoro: Komunikasi dalam berkoordinasi antara kantor Dinas Penanaman Modal dan Mal Pelayanan Publik (DPMPTSP) dengan SKPD dalam pelayanan sebelum penerbitan izin sering menjadi hambatan, SKPD teknis merasa pekerjaannya di ambil Dinas Penanaman Modal dan Mal Pelayanan Publik (DPMPTSP) sehingga mempunyai ego sektoral dalam koordinasi memakan waktu cukup lama.

Lebih lanjut bahwa koordinasi mudah di ucapkan tetapi sulit di terapkan, untuk melakukan koordinasi. Kepala Dinas untuk menjembatani dengan tim teknisnya di SKPD terkait dalam pelayanan sebelum penerbitan izin dapat dilakukan dengan sinergi.

Komunikasi “Koordinasi antara Dinas Penanaman Modal dan Mal Pelayanan Publik (DPMPTSP) dengan SKPD teknis, kurang sinergi, dalam hal ini terkesan birokrasinya cukup panjang. Masalah ini terjadi karena masih terjadi ego sektoral masing-masing SKPD pegang aturan sendiri-sendiri.

Komunikasi masalah hubungan koordinasi antara Dinas Penanaman Modal dan Mal Pelayanan Publik (DPMPTSP) dengan SKPD teknis terkait dengan pelayanan IMB yaitu, Dinas Pekerjaan Umum, Dinas Tata

Kota, instansi yang terkait dalam perizinan mendirikan bangunan adalah, Dinas Tata Ruang dan Dinas Lingkungan Hidup. Secara

Prosedural koordinasi antar SKPD mengalami kendala, karena masing-masing SKPD mempunyai penerapan aturan sendiri. Proses pelayanan IMB memakan waktu panjang sesuai dengan SOP, sehingga penyelesaian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) menjadi lambat. Deputi bidang Pelayanan Publik Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Diah Natalisa mengatakan dalam membangun MPP tidak hanya sarana dan prasarana saja yang perlu diperhatikan namun SDM dan mental aparatur juga harus diubah.

b. Sumber Daya

Mal Pelayanan Publik menjadi media untuk membangun sistem kerja dan sinergi yang utuh, menunjukkan wajah baru birokrasi yang mengadopsi *new public service*, hal ini tentu benar-benar menggambarkan manfaat yang luas bagi kepentingan dan kesejahteraan masyarakat. Posisi aparatur negara sebagai unsur perekat bangsa yang profesional, handal dan netral dari kepentingan politik, Mal Pelayanan Publik di bentuk bertujuan agar memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Kemudian meningkatkan daya saing global dalam Berdasarkan Permen PANRB Nomor 23 Tahun 2017, tujuan pembentukan MPP antara lain untuk memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. meliputi seluruh pelayanan perizinan dan nonperizinan yang menjadi kewenangan Pemerintah Pusat dan Daerah serta Pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah/Swasta.

Dalam hal ini, sumber daya yang ada di Kabupaten Bojonegoro harus diberi pelatihan-pelatihan seiring perkembangan teknologi, dengan pemanfaatan teknologi informasi juga perlu dipersiapkan dalam menghadapi era industri 4.0. "Di era industri 4.0, akselerasi proses manajemen kinerja, khususnya di bidang pelayanan publik, sudah menjadi kewajiban setiap penyedia pelayanan publik

c. Sikap/Disposisi

Dukungan pelaksana, SKPD teknis, pemerintah daerah, masyarakat dan komitmen pimpinan.

Implementasi kebijakan didukung oleh pelaksana, SKPD teknis, pemerintah daerah, masyarakat dan komitmen pimpinan. Kecenderungan sikap mendukung Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Tempat Usaha Mal Pelayanan Publik oleh Dinas Penanaman Modal dan Mal Pelayanan Publik (DPMPTSP) dan seluruh pelaksana, SKPD teknis pemda dan masyarakat. Sebagai salah satu untuk mencapai tujuan organisasi dalam mempermudah pelayanan.

Kecenderungan sikap oleh Bupati dalam implementasi kebijakan Mal Pelayanan Publik perlu adanya komitmen yang kuat dari pimpinan daerah yaitu Bupati dalam hal pelimpahan wewenang pelayanan perizinan yang masih tersebar di beberapa SKPD teknis.

Kecenderungan sikap implementor sebagai salah satu kunci suksesnya dalam implementasi kebijakan Mal Pelayanan Publik, karena implementor merupakan garda depan dalam pemberian pelayanan perizinan kepada masyarakat, dari mulai masuk pendaftaran sampai terbitnya izin berada pada implementor. Kencederungan sikap dari beberapa unsur yang terkait dengan pelayanan perizinan merupakan satu kesatuan dalam mencapai tujuan implementasi kebijakan pelayanan terpadu satu pintu. bagaimana menyamakan persepsi visi dan misi organisasi pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Mal Pelayanan Publik (DPMPTSP).

Kencederungan sikap dari beberapa unsur yang terkait dengan Mal Pelayanan Publik, menyelenggarakan suatu perizinan dan nonperizinan yang mendapat dukungan dan komitmen untuk pendelegasian atau pelimpahan wewenang dari Bupati atau instansi yang memiliki kewenangan perizinan dan non perizinan.

Pelaksanaan kebijakan Mal Pelayanan Publik didukung penuh oleh Pemerintah Kabupaten Bojonegoro, untuk memberikan pelayanan yang transparan, perlakuan yang sama, mudah, efisien, cepat, berkeadilan, akuntabilitas, dan kepastian hukum, diperlukan pelayanan dibidang penanaman modal tersebut, baik pelayanan perizinan maupun non perizinan yang dilaksanakan secara terpadu satu pintu, yang disebut dengan Mal Pelayanan, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal, Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Mal Pelayanan Publik.

d. Struktur Birokrasi

Aspek struktur birokrasi menurut Edwards III (1980) mencakup *Standard operating prosdur* (SOP) dan frahmentasi. Dengan terbitnya Undang-undang Nomor: 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, setiap jenis pelayanan harus membuat standar pelayanan (SP), struktur birokrasi organisasi PTSP di Kabupaten Bojonegoro yang secara jelas mengatur seluruh tugas dan fungsi yang diperlukan dan kewenangan setiap Unit kerja/SKPD terkait dan personil serta mengatur pemisahan fungsi dan kewenangan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang telah di tentukan sebagai dasar untuk pelaksanaan tugas.

a. Standar Pelayanan (SP).

Dalam rangka pelaksanaan Undang-Undang 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik, Dinas Penanaman Modal dan Mal Pelayanan Publik (DPMPTSP) untuk membuat Standar Pelayanan (SP). Dalam standar pelayanan tersebut masing-masing jenis pelayanan yang terdapat di Mal Pelayanan Publik. Sesuai dengan persyaratan bahwa standar pelayanan ini perlu mendapatkan masukan dari pengguna layanan (*Stake holder*).

Dalam rangka melaksanakan amanat Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Serta implementasi kebijakan Peraturan Presiden Nomor 97 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik . Dinas Penanaman Modal dan Mal Pelayanan Publik (DPMPTSP) telah menyusun standar pelayanan untuk melaksanakan pelayanan langsung maupun pelayanan tidak langsung, telah menyusundan menetapkan Standar Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Untuk membuat janji layanan dan di tempel pada papan pengumuman.

b. Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur pelayanan perizinan dan non izin di Mal Pelayanan Publik, sebagai alat untuk melaksanakan tugas sehari-hari namun penerapannya belum sesuai harapan harus segera ditindaklanjuti dengan mensosialisasikan SOP ke seluruh lingkup petugas Mal Pelayanan Publik dan SKPD terkait perizinan dan non perizinan Pemerintah

Kabupaten Bojonegoro. Keterkaitan dengan beberapa SKPD teknis sehingga terjadi frahmentasi yang memerlukan koordinasi diantara Dinas Penanaman Modal dan Mal Pelayanan Publik (DPMPTSP) dengan SKPD teknis yang menangani fungsi tersebut, koordinasi antara unit kerja dalam hal ini terjadi frahmentasi mengalami kendala antara lain: Struktur birokrasi tidak lepas dari sistem Standar Pelayanan (SP) agar pelayanan didasari oleh peraturan yang belaku. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan SOP. Mal Pelayanan Publik di bentuk untuk memotong rantai birokrasi, penguatan kelembagaan pelimpahan wewenang untuk membangun Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Tempat Usaha agar pelayanan prima.

Dinas Penanaman Modal dan Mal Pelayanan Publik (DPMPTSP) Kabupaten Bojonegoro secara prosedural berkoordinasi dengan SKPD tenis sebelum izin diterbitkan, dalam hal ini terjadi kendala cukup berarti karena masing-masing SKPD mempunyai aturan tersendiri yang tidak sinkron dengan pelayanan terpadu.

Ketidak tepatan dalam meberikan pelayanan perizinan karena lemahnya koordinasi antara SKPD teknis dengan Dinas Penanaman Modal dan Mal Pelayanan Publik (DPMPTSP). permasalahannya izin bisa di terbitkan kalau sudah ada rekmomendasi dari tim teknis SKPD yang terkait.

SOP perizinan dan non perizinan untuk menghindari miskomunikasi, konflik, dan permasalahan pada pelaksanaan tugas. SOP merupakan petunjuk tertulis yang menggambarkan dengan tepat cara melaksanakan tugas. Mekanisme mengkomunikasikan peraturan dan persyaratan administratif, kebijakan organisatoris dan perencanaan strategis bagi pegawai. Atau dengan istilah “semua orang membaca irama musik yang sama”.

Standar operasional prosedur merupakan tahapan yang dilalui untuk menyelesaikan tugas pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Mal Pelayanan Publik (DPMPTSP). Standar operasional prosedur perizinan, sebagai panduan dalam pelaksanaan tugas pelayanan untuk pemberian izin kepada orang pribadi atau badan usaha yang dimaksudkan

untuk pembinaan, pengaturan, pengendalian dan pengawasan atas kegiatan, pemanfaatan ruang, serta penggunaan sumber daya alam, barang, prasarana, sarana atau fasilitas tertentu guna melindungi kepentingan umum dan menjaga kelestarian lingkungan. Struktur birokrasi berkenaan dengan kesesuaian organisasi birokrasi yang menjadi penyelenggara implementasi kebijakan publik. Tantangan bagaimana agar tidak terjadi *beureucratic fragmentation* karena struktur ini menjadikan proses implementasi menjadi jauh dari efektif. Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Bojonegoro sering terjadi inefektivitas implementasi kebijakan karena kurangnya koordinasi dan kerja sama di antara lembaga-lembaga SKPD. Dalam implementasi kebijakan mengenai Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Bojonegoro, pengembangan tolok ukur dan *indicator* penyelenggaraan pelayanan publik dapat dengan mudah diimplementasikan apabila didukung oleh sumber daya manusia aparatur yang tanggap akan tuntutan masyarakat dan dinamisasi perubahan lingkungan *local* dan *global*, berkualitas dan memiliki kompetensi sehingga mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawab dengan cepat, tepat, dan akurat sesuai dengan kewenangan, komitmen pimpinan tinggi, dan kapasitas yang dimilikinya, sehingga dapat tercipta koordinasi dan sinergi antar unit, instansi, SKPD dan pihak terkait yang semakin mantap, serta tersedianya sarana dan prasarana penunjang yang memadai yang memungkinkan terselenggaranya pelayanan publik secara cepat, tepat, murah, non diskriminatif, transparan, akuntabel, efisien, dan efektif, yang didukung oleh organisasi, saling terpadu dalam jalinan mata rantai sistem. Sebagai pelaksana fungsi pelayanan perizinan dan non perizinan di PTSP Kabupaten Bojonegoro.

KESIMPULAN

Peraturan Bupati Bojonegoro No 59 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan perizinan berusaha, perizinan non berusaha dan non perizinan di Kabupaten Bojonegoro tidak sepenuhnya berjalan dengan optimal, dilihat dari teori Edward III (1980) dapat disimpulkan bahwa:

1. Komunikasi

Dalam Komunikasi untuk berkoordinasi antara kantor Dinas Penanaman Modal dan Mal Pelayanan Publik dengan SKPD, staf yang ditempatkan di kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Publik (DPMPTSP) tidak diberikan kewenangan penuh oleh kepala SKPD, staf dari SKPD harus melaporkan dan berkoordinasi dengan Pimpinannya. Pihak SKPD Melakukan rapat intern dan berkoordinasi dengan pemohon langsung. Seharusnya dengan adanya Mal Pelayanan Publik warga tidak perlu ke berbagai instansi untuk mengurus satu keperluan, semuanya cukup dikerjakan langsung di Mal Pelayanan Publik. Harapan dan upaya yang dilakukan bertujuan agar masyarakat yang mengurus dokumen di pemerintahan bukan lagi sesuatu yang berbelit-belit, rumit, serta membosankan, tapi staf SKPD tidak punya kewenangan memutuskan dan berkas-berkas usulan perijinan ini akan dibawa ke kantor SKPD, jadi berkas masih berjalan kesana-sini, adanya instansi yang mengharuskan masyarakat untuk kembali datang ke kantor induk, padahal sudah memperoleh pelayanan di MPP. “Semestinya yang namanya pelayanan publik itu, tidak lagi kembali ke kantor induk, jadi mesti final di MPP. sudah terintegrasi secara elektronik, jadi seharusnya bisa diselesaikan. Misalnya melalui pertemuan virtual antara staf yang ada di MPP dengan yang ada di kantor induk,”

2. Sumber Daya

Sumber Daya Manusia yang ada kurang memadai dan kompeten. Hal ini harus dioptimalkan dalam memberikan kepuasan untuk masyarakat yang menerima pelayanan, dukungan teknologi digital yang mengintegrasikan layanan berbagai instansi dalam satu PTSP, *Digital Transformation*, sehingga akses, waktu, biaya dan prosedur pelayanan publik menjadi lebih efektif, efisien dan akuntabel.

3. Sikap/Disposisi

Kurangnya kolaborasi antar kelembagaan, oleh karena itu perlunya dibangun desain kolaborasi dalam Kelembagaan yang berkaitan dengan tata cara dan peraturan

dasar untuk proses prosedural kolaborasi yang legal, transparansi proses, inklusivitas partisipan, dan eksklusivitas forum. hilangkan *stigma* dan persepsi birokrasi yang lambat dan berbelit-belit dalam melayani masyarakat, pelayanan terintegrasi secara mandiri *on line* (aplikasi digital) dan pelayanan bergerak.

4. Struktur Birokrasi dalam MPP

Minimnya prinsip koordinasi, oleh karena itu diperlukan prinsip koordinasi yang harmonis yang merupakan kunci untuk menyatukan budaya dari masing-masing instansi. "Masing-masing instansi sudah membawa budaya tersendiri sendiri untuk menyamakan budaya perlu keterpaduan, baik dari sisi teknologi informasi, karakter, serta mekanisme prosedur perlunya komitmen untuk bekerjasama yang dituangkan dalam Nota Kesepahaman. Implementation Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Bojonegoro didepan Bupati kabupaten Bojonegoro

Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.

Moleong. (2013). Metodologi Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya

Nugroho, (2006). Implementasi Kebijakan Analisis kebijakan, (1997:65) implementasi kebijakan.

UndangUndang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Patton, M.Q. (1987). Qualitative Research and Evaluation Methods. New York, SAGE Publication.

Permenpan RB nomor 23 tahun 2017 tentang penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP).

Perbup Nomor 59 Tahun 2021

Sasmito, Cahyo, dkk (2022). Implementasi Program Keluarga Harapan, Di Kecamatan DAU, Kabupaten Malang. Dinamika Governanace, Jurnal Ilmu Administrasi Negara, UPN Jatim

REFERENCES

- Daniel Mazmanian dan Paul A. Sabatier Model yang dikembangkan oleh disebut A Frame Work For Implementation Analysis (kerangka analisis implementasi)
- Van Meter dan Van Horn (1975), Model yang dikembangkan yang disebut sebagai *a model of the policy implementation process* (model proses implementasi kebijakan).
- Kusumaningsih, Oti, dkk (2022). Implementation of The Joko Tonggo Program In Karangnangka Village, Kedungbenteng Distric Kabupaten Banyumas. Dinamika Governance, Jurnal Ilmu Administrasi Negara. UPN Jatim
- Merillee S. Grindle (1980) Model yang dikembangkan oleh Teori model yang ditulis Edwards, Goerge III. menurut, Edwards, Goerge III (1980)
- Miles, M.B, Huberman, A.M, & Saldana, J. (2014). Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3. USA: