

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN CIAMIS

Lisa Fithriana

Universitas Galuh, Ciamis, Indonesia
e-mail: fitrianalisa74@gmail.com

Submitted: 10-11-2025, Reviewed: 15-11-2025, Published: 29-11-2025

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul "Implementasi Kebijakan Penanaman Modal Oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis". Latar belakang yang mendasari penelitian ini adalah karena pemerintah masih menghadapi banyak masalah saat melayani masyarakat. Dalam kajian ilmu pemerintahan, penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif deskriptif. Penelitian ini menunjukkan bahwa sikap pelaksana telah mendukung pelaksanaan kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis, tetapi belum optimal dalam hal komunikasi, sumber daya, dan strukturbirokrasi. Untuk meningkatkan pelaksanaan kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Dinas Penanaman Modal dan Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu kabupaten, disarankan untuk melakukan sosialisasi secara langsung kepada pemerintah kelurahan untuk melibatkan mereka dalam penggunaan media komunikasi dan pelayanan online.

Kata Kunci: *Implementasi Kebijakan, Penanaman Modal, Kabupaten Ciamis*

PENDAHULUAN

Pelayanan di Indonesia masih buruk dalam banyak hal, dan masih banyak keluhan dan penundaan. Begitu pula dengan masih kurangnya fasilitasi masyarakat dalam menghadapi rumitnya jalur birokrasi, banyaknya jalur lain yang tidak mengikuti pedoman dan administrasi yang telah ditetapkan. Hal ini berarti bahwa pelayanan publik kepada masyarakat masih relatif sulit dikelola dibandingkan dengan pelayanan sektor swasta. Kasus ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Indonesia masih tergolong rendah. Keputusan Presiden No. 27 tahun 2009 mengamanatkan dua bagian dari Departemen Pelayanan Penanaman Modal, yang dikenal di provinsi ini sebagai "Pelayanan Lokal Terpadu Satu Pintu," dan telah mengeluarkan 19 izin. Izin yang dikeluarkan meliputi sektor pengangkutan dan angkutan jalan, sektor perikanan dan kelautan, sektor kelautan, sektor perekonomian, sektor koperasi dan usaha kecil, sektor industri dan perdagangan,

sektor penanaman modal, energi dan mineral. Departemen Sumber Daya, Departemen Manajemen Lingkungan Hidup, Departemen Tenaga Kerja dan Migrasi, Departemen Perencanaan dan Pembangunan Daerah, Departemen Kesehatan, Departemen Jalan Raya, Departemen Komunikasi dan Informatika, Departemen Sosial, Departemen Kebudayaan dan Pariwisata, Departemen Pertanian dan Departemen Peternakan. Kabupaten dan kota memiliki apa yang disebut layanan investasi perkotaan, yang memiliki empat izin: sektor ekonomi, sektor pembangunan, sektor lingkungan hidup dan transportasi, dan sektor sosial. Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu bertujuan untuk meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih, daya saing perekonomian perkotaan, pelayanan publik yang cepat dan nyaman serta sistem perizinan Masu. Tujuan ini konsisten dengan upaya mendukung implementasi Perintah Eksekutif Nomor 27 tahun 2009.

Pada pembentukan dan penyelenggarannya di Kabupaten Ciamis, telah dibentuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang sebelumnya berupa Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu. Pembentukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu selain dalam upaya pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 27 tahun 2009 juga sebagai bentuk pertanggungjawaban Pemerintah Kabupaten Ciamis dalam meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis dalam penyelenggaraan pelayanan melayani masyarakat pada 71 jenis pelayanan perizinan dan 27 pelayanan non perizinan yang dibagi dalam 4 kelompok pelayanan yaitu Bidang Ekonomi, Bidang Pembangunan, Bidang Lingkungan Dan Perhubungan, dan Bidang Sosial.

KAJIAN PUSTAKA

Liow, Lengkong, dan Palar (2018) menemukan bahwa dalam implementasi kebijakan ini terdapat dua program yang dikembangkan oleh organisasi di lokasi ini, dan pada kedua program tersebut implementasi kebijakan dan pengelolaan yang dilaksanakan dikatakan lancar. Ini adalah cara yang berguna dan mudah bagi masyarakat di lingkungan penelitian untuk melihat program ini sebagai hal yang baik bagi komunitas mereka, dan pada akhirnya menjadi tertarik dan ingin terlibat dalam politik. Saragih, Rares, dan Ruru (2016) menemukan bahwa dari variabel komunikasi, beberapa variabel yang menjadi fokus tujuan masih belum terlaksana sepenuhnya, masih banyak kesalahpahaman dalam implementasi, dan sumber daya manusia yang masih terbatas menemukannya hilang dan tidak diterapkan dengan baik. Namun, birokrasinya masih rumit. Ada kebingungan dalam implementasi kebijakan sistem. Taalongonan, Lengkong, dan Laloma (2016) meneliti keempat variabel tersebut dengan menggunakan teori Edwards III. Berfokus pada keempat variabel tersebut, indikator-indikator yang diperoleh dengan menggunakan keempat

variabel tersebut secara umum berjalan dengan baik di wilayah yang disurvei, sistem dan peralatannya sudah mapan, dan sikap implementasi kebijakan para pelaksana kebijakan sangat tinggi.

Politik, atau Politic dalam bahasa Inggris, adalah serangkaian tindakan dan kegiatan pemerintah yang menjawab pertanyaan-pertanyaan kehidupan bermasyarakat. Menurut Dunn dalam Delly (2019), proses analisis kebijakan merupakan ciri mendasar dari politik, yang melalui tahapan-tahapan proses pengambilan kebijakan mulai dari perumusan kebijakan, implementasi, dan evaluasi dilakukan secara berkesinambungan dan saling berhubungan bahwa kamu perlu berada di sana tambah dan dalam Arifin (2014). Menurut Nurcholis, Arifin (2014) menyatakan bahwa politik adalah keputusan yang diambil oleh organisasi untuk mencapai tujuan tertentu.

METODE

Melihat rumusan masalah yang ada di bab sebelumnya penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif yang dimana pada definisinya menurut Sugiyono (2013) menyatakan bahwa metode deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian yang berdasarkan kepada objek sesungguhnya yang dimana peneliti yang menjadi instrumen kunci. Fokus penelitian yang dipakai di dalam penelitian ini sesuai dengan apa yang dirumuskan yaitu melihat Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Ciamis dengan menggunakan 4 variabel dari George Edward III, meliputi:

1. Melihat bagaimana Komunikasi yang terjalin di antara pelaksana kebijakan dalam proses implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis.
2. Sumber Daya baik sumber daya manusia atau sumber daya fisik berupa fasilitas yang ada di lokasi penelitian yang mendukung kegiatan implementasi kebijakan. Sumber Daya terdapat empat elemen yaitu: Staf atau Sumber Daya Manusia, Sumber Daya Informasi, Wewenang dan Fasilitas atau Sarana Pendukung.
3. Disposisi atau Sikap Pelaksana Kebijakan yang menunjukkan bagaimana proses pelaksanaan kebijakan dilaksanakan dalam hal ini sikap dari para perangkat kerja yang ada sampai dengan pegawai di Kantor Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Ciamis. Terdiri dari tiga elemen yaitu Efek disposisi atau Pemilihan Personil, Pengaturan Birokrasi dan Insentif atau Biaya Tambahan.
4. Struktur Birokrasi yang ada di lokasi penelitian. Struktur Birokrasi sendiri ada dua variabel yang diteliti yaitu *Standard Operating Procedures (SOP)* dan

bagaimana pelaksanaan Fragmentasi atau tanggung jawab dari setiap pegawai.

Pengumpulan data sangat penting di dalam penelitian kualitatif dan kuantitatif, teknik pengumpulan data menurut Sugiyono (2013) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Dengan adanya definisi di atas, teknik pengumpulan data yang akan dilampirkan oleh peneliti adalah 3 jenis, yaitu Observasi, Wawancara dan Dokumentasi.

Teknik Analisis Data menggunakan model Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2013) memberikan definisi bahwa analisis data merupakan suatu kegiatan dilakukan dengan interaktif dan juga secara terus-menerus berlangsung sampai mendapatkan hasil yang tuntas atau jenuh, dalam hal ini ada beberapa langkah-langkah yang dilakukan di dalam mengambil data, yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembentukan dan penyelenggarannya di Pelayanan Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai upaya pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 27 tahun 2009 juga sebagai bentuk pertanggungjawaban Pemerintah Kabupaten Ciamis dalam meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis dalam penyelenggaraan pelayanan melayani masyarakat pada 71 jenis pelayanan perizinan dan 27 pelayanan non perizinan yang dibagi dalam 4 kelompok pelayanan yaitu Bidang Ekonomi, Bidang Pembangunan, Bidang Lingkungan Dan Perhubungan, dan Bidang Sosial.

Dalam upaya mewujudkan pelayanan yang berkualitas telah ditetapkan pedoman Standar Pelayanan Advice Planning Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang melalui surat lampiran Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Nomor 03/D- 21/DPNM-PTSP/I/2019, Moto Pelayanan DPMPTSP yaitu Pelayanan Yang Tangguh (Transparan, Akuntabel, Nyaman, Giat, Gesit, Unggul Dan Handal)

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis melaksanakan pelayanan kepada masyarakat melalui dua model pelayanan yaitu:

- a. Pelayanan secara langsung di kantor yang terletak di kompleks perkantoran Pemerintah Kota Manado Jalan Balai Kota Nomor 1 dan di lantai 2 Mantos (Mall Pelayanan Publik).
- b. Pelayanan secara *online*.

Secara konseptual, telaah tentang implementasi kebijakan sebagaimana dalam

Liow dkk (2018), Sarangi dkk (2016), Taalongan, dkk (2016), Papunas (2016) banyak berkaitan dengan aspek komunikasi, sumberdaya, sikap dan struktur birokrasi. Konsep tersebut merupakan model implementasi kebijakan dari Edward III sebagaimana terdapat dalam Handoyo (2012) dan Delly (2019). Dalam kaitannya dengan upaya untuk menjelaskan implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis.

Dari aspek proses pelaksanaan dan kepegawaian Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Pelayanan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Ciamis, Sebagian besar memiliki gelar sarjana, diikuti oleh siswa sekolah menengah atas, lulusan sekolah menengah atas, dan gelar master. Pegawai juga dibagi menjadi IVb, pangkat tertinggi, dan IIa, pangkat terendah. Ada juga sukarelawan di kantor untuk membantu pekerjaan tersebut. Dilihat dari jumlah pegawai dan hubungannya dengan tingkat pendidikan, pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis termasuk dalam kategori sangat baik dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dalam penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu memahami ini.

Kebijakan pelayanan terpadu. Ketersediaan pegawai sebanyak itu nyatanya diperlukan untuk menunjang warga Kabupaten Ciamis dengan 71 jenis pelayanan berizin dan 27 jenis pelayanan tidak berizin, kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis sesuai beban dibagi menjadi empat kelompok jasa: sektor ekonomi, sektor pembangunan, sektor lingkungan hidup dan transportasi, dan sektor sosial. Jumlah staf yang ada diasumsikan sesuai dengan beban kerja yang ada yang secara langsung melayani masyarakat. Namun, masih terdapat kekurangan sumber daya manusia yang mampu memberikan layanan pelanggan online (staf yang memiliki pengetahuan di bidang teknologi informasi terbatas).

Jumlah pegawai yang ada harus disesuaikan dengan beban kerja dan keterampilan yang ada. Berdasarkan data yang ada, meskipun jumlah PNS dan relawan berjumlah 68 orang, namun perlu adanya penambahan pegawai yang memiliki keahlian dalam mengelola layanan online atau meningkatkan keterampilan pegawai yang ada. Hal ini penting guna dapat melaksanakan proses implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Pelayanan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Ciamis. Permasalahan yang dianggap mendesak juga harus diselesaikan dalam rangka implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Pelayanan Penanaman Modal Ciamis: Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Sarana Gedung Perkantoran. Fasilitas berupa gedung perkantoran kurang mewakili dalam hal pelayanan kepada masyarakat setempat.

Hal itu dapat kita lihat sesuai apa yang dikatakan oleh narasumber kunci dua

bahwa sumberdaya manusia yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis sudah dapat melakukan fungsi dan tugasnya sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing pegawai untuk mengimplementasikan kebijakan penanaman modal di dinas tersebut. Sehingga dapat kita simpulkan bahwa untuk sumber daya manusia di dinas tersebut tidak kekurangan karena sudah sesuai dengan kebutuhan dan standar dari instansi itu sendiri

Permasalahan fasilitas berupa ruang kerja, peralatan kerja serta pelatihan bagi pegawai untuk penguatan kompetensi pengelolaan teknologi informasi memerlukan anggaran yang sesuai. Temuan penelitian yang menunjukkan bahwa fasilitas untuk mendukung implementasi kebijakan sudah memadai. Struktur birokrasi menjadi salah satu hal yang harus diperhatikan dalam tercapainya suatu implementasi kebijakan. Hal itu sesuai dengan apa yang dikatakan oleh Edward III (Agustino, 2020:157) mengatakan, " Birokrasi sebagai pelaksana kebijakan harus dapat mendukung kebijakan yang telah diputuskan secara politik dengan jalan melakukan kordinasi dengan baik"

Dalam hal ini struktur birokrasi juga menjadi salah satu aspek dalam proses implementasi kebijakan. Struktur birokrasi yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis dapat dilihat dari pengambilan keputusan dan rentang kendali atau pengawasan. Pertama, pengambilan keputusan didasarkan pada hierarki yang ada yaitu Kepala Dinas, Kepala Bidang, Kepala Seksi dan seterusnya. Sehingga keputusan tidak hanya mutlak oleh Kepala Dinas saja tetapi tetap mempertimbangkan masukan dari bawahannya. Seperti wawancara yang telah peneliti lakukan dengan Kepala Sub Bagian Program, bahwa walaupun Kepala Dinas mempunyai wewenang tertinggi tentang apa yang akan dilakukan, tetapi dalam hal pengambilan keputusan beliau tetap menerima masukan dari tiap-tiap bagian sehingga tetap tetap mempertimbangkan masukan dari bawahannya.

Saat ini, DPMPTSP Kabupaten Ciamis sudah memiliki website yang dapat menyediakan layanan pengajuan perizinan secara online. Namun hal ini belum optimal karena masih dalam proses pengembangan. Selain itu, website tersebut juga memiliki fitur terhubung langsung dengan OSS untuk mengajukan berbagai perizinan usaha. Selain fitur pengajuan perizinan, website DPMPTSP Kabupaten Ciamis juga sudah dilengkapi fitur pengaduan dan konsultasi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai implementasi kebijakan penanaman modal oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis dapat peneliti simpulkan bahwa : Implementasi kebijakan adalah proses penerjemahan kebijakan ke dalam bentuk tindakan yang

kompleks dan berkaitan dengan politik, seperti yang dikemukakan oleh Agustino (2020:144). Model implementasi kebijakan memiliki berbagai variabel yang mempengaruhi kinerja implementasi kebijakan, seperti ukuran dan tujuan kebijakan, sumber daya, karakteristik agen pelaksana, sikap para pelaksana, komunikasi antar organisasi, dan lingkungan ekonomi, sosial, dan politik. Edward III juga menekankan bahwa komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi merupakan variabel yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan. Faktor-faktor penentu implementasi kebijakan termasuk respek terhadap otoritas pemerintah, kesadaran untuk menerima kebijakan, ada tidaknya sanksi hukum, kepentingan pribadi atau kelompok, serta bertentangan dengan sistem nilai yang ada. Selain itu, wujudnya kepatuhan selektif, waktu, sosialisasi, keanggotaan dalam suatu organisasi, dan koordinasi antar lembaga atau organisasi juga mempengaruhi efektivitas implementasi kebijakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Hadari Nawawi. 2005. Penelitian Terapan. Yogyakarta : Gajah Mada University. Press.
- Nursetiawan, I., Yuliani, D., Prabowo, F. H. E., Maharani, R., Seviany, D. K., & Nugraha, F. S. (2024). Pemberdayaan Masyarakat Melalui Pengembangan Inovasi Produk Turunan Kopi Berbasis Ekonomi Hijau Di Desa Sukamaju. *Jurnal Abdimas Indonesia*, 4(3), 1169-1178.
- Nuryanti, Wiendu. 1993. Concept, Perspective and Challenges: Bagian Dari. Laporan Koferensi Internasional Mangenai Pariwisata Budaya. Yogyakarta : Gajah Mada.
- Sumarsana, Thomas. 2013. Sistem Pengendalian Manajemen Komsep, Aplikasi dan Pengukuran Kinerja, Edisi 2. Jakarta: Indeks.
- Susyanti, D. W. 2013. Potensi Desa Melalui Pariwisata Pedesaan. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, Vol 12, No 1, Juni 2013, 33-36.
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Pariwisata
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 43 tahun 2015 tentang Desa.
- Peraturan Daerah Bupati Ciamis Nomor 16 Tahun 2016 tentang Rencana Pokok Pengembangan Pariwisata Daerah Bupati Ciamis.
- Peraturan Bupati Ciamis Nomor 68 Tahun 2020 tentang Desa Wisata.
- Keputusan Kepala dan Pengawas pada BUMDes Bestari Desa Gunungsari Kecamatan Sadananya Desa Nomor 15 Tahun 2020 tentang Penetapan Penasehat, Pelaksana Operasional dan Pengawas pada BUMDes Bestari Desa Gunungsari Kecamatan Sadananya Kabupaten Ciamis