

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP)
DALAM MENINGKATKAN IKLIM INVESTASI DI KABUPATEN BANYUMAS
TAHUN 2021**

Oleh:

Almira Tasya Vicesa*), Dewi Erowati), Hendra Try Ardianto**)**

Abstrak

Dalam upaya pemerintah guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, salah satunya dengan mengadakan pelayanan perizinan dan nonperizinan dengan model Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Tujuan penyelenggaraan PTSP yakni terselenggaranya pelayanan perijinan serta nonperizinan yang cepat, murah, sederhana, dan transparan, serta perluasan akses masyarakat terhadap pelayanan perizinan serta nonperizinan. Pencapaian realisasi investasi di Kabupaten Banyumas tidak terlepas dari adanya proses perizinan yang lebih mudah yaitu dengan adanya PTSP, sehingga penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui implementasi kebijakan PTSP dalam meningkatkan iklim investasi di Kabupaten Banyumas serta mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang mendorong dan menghambat proses implementasi kebijakan tersebut menggunakan teori George Edward, yaitu variabel komunikasi, sumberdaya, disposisi, dan struktur birokrasi.

Kata kunci : Implementasi Kebijakan, Penanaman Modal, Iklim Investasi

ABSTRACT

In the government's effort to improve the quality of public services, one of them is by providing licensing and non-licensing services with the One Stop Integrated Service (PTSP) model. The purpose of implementing PTSP is the implementation of fast, cheap, simple, and transparent licensing and non-licensing services, as well as expanding public access to licensing and non-licensing services. The implementation of PTSP also aims to improve the investment climate in each region, one of which is Banyumas Regency. The achievement of investment realization in Banyumas Regency cannot be separated from the easier licensing process, namely the existence of PTSP, so this research was conducted with the aim of knowing the implementation of PTSP policies in improving the investment climate in Banyumas Regency and identifying what factors encourage and hinder The policy implementation process uses George Edward's theory, namely the variables of communication, resources, disposition, and bureaucratic structure.

Keywords: Policy Implementation, Investment, Investment Climate

*) Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

**) Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

I. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan "Pelayanan Publik termasuk kegiatan yang dilakukan guna memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan

perundang-undangan bagi setiap penduduk dan warga negara guna memperoleh barang, jasa, serta juga pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik." Di Indonesia, berbagai layanan seperti pendidikan,

kesehatan, perumahan, transportasi umum, serta pemenuhan kebutuhan dasar lainnya terus membutuhkan tindakan pemerintah.

Penyediaan layanan publik yang berkualitas termasuk aspek penting dari penyelenggaraan pemerintahan serta administrasi publik baik di tingkat nasional maupun daerah. Cara pemerintah mendistribusikan pelayanan publik yang mana mencerminkan penerapan tata pemerintahan yang baik, hal ini juga menyiratkan bahwasannya peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi garda depan citra bangsa (Silalahi & Syafri, 2015:2). Sebagaimana tersirat di dalam UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang menyatakan “membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik termasuk kewajiban yang harus dilaksanakan, setiap bangsa berkewajiban mewujudkan masyarakat yang sejahtera, salah satunya melalui pemberian pelayanan kepada setiap warganya guna memenuhi kebutuhan dasarnya, sesuai dengan keinginan dan kebutuhan orang serta penduduk”.

Dalam memberi pelayanan publik kepada masyarakat, terdapat beberapa komponen, salah satunya yakni Sumber Daya Masyarakat (SDM) ataupun aktor yang memegang peranan penting di dalam hal ini. Hal ini sebab Sumber Daya Masyarakat (SDM) itu sendiri termasuk aset negara yang menentukan baik tidaknya pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Reformasi birokrasi bidang pelayanan publik menjadi isu yang mendapatkan perhatian dari semua pihak. Rendahnya kualitas birokrasi dan kurangnya pengetahuan SDM yang cukup terhadap pelayanan masyarakat menjadi faktor buruknya pelayanan publik bagi masyarakat, meskipun tugas pokok pemerintah adalah memberikan pelayanan umum kepada masyarakat (Ade Setiadi, 2015:2).

Pemerintah telah melakukan beberapa upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, antara lain pengenalan pelayanan perizinan serta nonperizinan dengan model Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). PTSP merupakan kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik yang dimulai dari tahap permohonan hingga tahap penerbitan dokumen dan dilakukan melalui satu pintu serta diselenggarakan oleh lembaga yang diberi wewenang untuk menyelenggarakan pelayanan tersebut dengan tujuan mempercepat pelayanan, menekan biaya pelayanan, dan menyederhanakan persyaratan pelayanan (Fatah Hidayat, 2018:30). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Nomor Tentang Pelayanan Publik termasuk satu dari landasan terbentuknya pelayanan terpadu satu pintu, sebagaimana diperjelas dengan Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan PTSP yang mengamanatkan pembentukan lembaga di setiap daerah. Selain itu, diatur di dalam Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan PTSP Daerah, yang bisa dijadikan acuan sebagai bentuk akuntabilitas serta upaya pemerintah daerah di dalam memberi pelayanan prima. pelayanan publik yang berkualitas pada masyarakat. Berdasarkan Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan PTSP, penyelenggaraan PTSP memiliki tujuan serta sasaran guna meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dan nonperizinan serta perluasan akses masyarakat terhadap perizinan serta pelayanan jasa. Tujuan penyelenggaraan PTSP yakni terselenggaranya pelayanan perijinan serta nonperizinan yang cepat, murah, sederhana, dan transparan, serta perluasan akses masyarakat terhadap pelayanan perizinan serta nonperizinan.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) ini bertujuan guna membantu Bupati Kabupaten Banyumas di dalam melaksanakan tanggung jawab pemerintahan daerah, khususnya di dalam meningkatkan kualitas pelayanan penanaman modal serta meningkatkan nilai investasi Kabupaten Banyumas. DPMPTSP Kabupaten Banyumas terus berupaya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberi kepada masyarakat, antara lain dengan menyediakan layanan perizinan dan nonperizinan secara online serta offline, pengaduan, dan data informasi yang berkaitan dengan perangkat daerah. Amrin Ma'ruf, Ketua DPMPTSP Kabupaten Banyumas, mengatakan pada semester I tahun 2021, DPMPTSP Kabupaten Banyumas terlihat kinerja tertinggi dengan meraih predikat luar biasa dengan skor rata-rata survei kepuasan masyarakat (SKM) 93,5 (Radarbanyumas, 2021).

Selain meningkatkan kualitas pelayanan, DPMPTSP Kabupaten Banyumas juga meningkatkan iklim investasi pada periode 2020, dimana Kabupaten Banyumas telah mencapai kemajuan yang sangat baik di dalam hal Penanaman Modal dalam Negeri (PMDN) sebesar 99,73 persen serta Penanaman Modal Asing (PMA) sebesar 0,27 persen. (Radar Banyumas, 2021). Selain itu juga terlihat dari realisasi investasi yang melampaui target 1,07 triliun di tahun 2020, meskipun target RPJMD hanya 260 miliar, sehingga pasti terlampaui secara signifikan (Suaramerdeka, 2021).

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Creswell (dalam Jozef Raco, 2010:49), penelitian kualitatif didefinisikan sebagai suatu pendekatan guna menggali serta memahami suatu fenomena yang terjadi

di lapangan dengan melakukan wawancara dengan partisipan serta mengajukan pertanyaan kepada mereka. Data tersebut kemudian dikumpulkan, dianalisis, serta diinterpretasikan secara lebih mendalam. Melalui wawancara dengan informan terkait, metode ini bertujuan guna mengumpulkan informasi faktual lebih lanjut tentang implementasi kebijakan sistem terpadu satu pintu di DPMPTSP guna meningkatkan iklim investasi di Kabupaten Banyumas.

Dalam menyusun penelitian ini, sumber serta jenis pengumpulan data bisa diperoleh melalui dua jenis data yaitu primer serta sekunder. Data primer yakni data yang diperoleh secara langsung di dalam memberi informasi pelaksanaan proses pengumpulan data. Pada penelitian ini, data primer yang diperoleh berupa hasil proses wawancara dengan informan atau narasumber dari aktor-aktor yang terkait dengan pelaksanaan kebijakan PTSP di Kabupaten Banyumas, serta hasil dokumentasi. Dalam memperoleh sumber data di dalam penelitian ini, perlu dilakukan pengumpulan data primer serta sekunder. Data sekunder yakni hasil pengumpulan data tidak langsung oleh peneliti, dengan data yang diperoleh dari literatur yang relevan. Literatur yang relevan bisa berasal dari buku, jurnal, serta sejumlah penelitian sebelumnya yang relevan dengan masalah penelitian ini; Data sekunder juga bisa diperoleh dari media cetak serta situs resmi instansi terkait di dalam penelitian ini. Data sekunder yang digunakan peneliti yakni buku-buku, jurnal, regulasi, serta data-data yang dimiliki DPMPTSP berkaitan dengan pelaksanaan kebijakan PTSP di Kabupaten Banyumas.

Dalam penelitian ini digunakan metode pengumpulan data kualitatif, sehingga informasi bisa diperoleh melalui 2 cara, yang meliputi:

1. Wawancara

Wawancara termasuk satu dari strategi pengumpulan data yang digunakan guna memperoleh informasi serta data dari sumber yang terkait dengan topik yang diteliti. Data yang dikumpulkan selama tahap wawancara berupa tanggapan terhadap pertanyaan yang diberi oleh peneliti. Di dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara hanya dengan pertanyaan-pertanyaan yang sudah disiapkan oleh peneliti.

2. Dokumentasi

Teknik ini berfokus pada pemilihan, pengolahan, serta penyediaan ataupun pengumpulan bukti dan informasi (seperti gambar dan bahan referensi dengan topik yang sama) yang relevan dengan penerapan kebijakan PTSP. Dalam penelitian ini, dokumentasi dalam mendapatkan informasi diperoleh dengan mengacu pada jurnal kegiatan, hasil pertemuan, ataupun file yang akan membantu di dalam mengekstrak informasi tentang relevansinya dengan data studi yang dikumpulkan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di DPMPTSP Kabupaten Banyumas

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyumas memiliki visi “Menjadikan Banyumas Yang Maju, Adil - Makmur, dan Mandiri” dengan diiringi misi: 1) Mewujudkan Banyumas sebagai barometer pelayanan publik dengan membangun sistem integritas birokrasi yang profesional, bersih, partisipatif, inovatif dan bermartabat, 2) Menciptakan iklim investasi yang berorientasi perluasan kesempatan kerja yang berbasis potensi lokal dan ramah lingkungan. Visi dan Misi DPMPTSP Kabupaten Banyumas dirumuskan dan dijabarkan lebih operasional ke dalam tujuan dan sasaran. Tujuannya yaitu untuk meningkatkan kualitas pelayanan

penanaman modal dan meningkatkan nilai investasi daerah, sedangkan sasarannya yaitu berkurangnya angka pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kabupaten Banyumas dan bertambahnya proyek investasi di Kabupaten Banyumas.

Peneliti membahas dan menganalisis mengenai pengimplementasian kebijakan pelayanan terpadu satu pintu dalam meningkatkan iklim investasi di Kabupaten Banyumas tahun 2021 dimana penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh oleh peneliti dari lapangan baik itu dalam bentuk hasil transkrip wawancara ataupun data dalam bentuk dokumentasi dari proses pengimplementasian kebijakan pelayanan terpadu satu pintu dalam meningkatkan iklim investasi di Kabupaten Banyumas pada tahun 2021 serta beberapa data sekunder yang didapatkan dari dokumen-dokumen pendukung, dimana nantinya dikomparasikan menggunakan teori implementasi kebijakan menurut George Edward III yang mana menurutnya implementasi suatu kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel yaitu komunikasi, sumberdaya, disposisi, dan struktur birokrasi.

1. Komunikasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu di DPMPTSP Kabupaten Banyumas

Dalam sebuah organisasi, komunikasi merupakan hal yang sangat penting dimana komunikasi ini sebagai alat untuk menentukan keberhasilan pencapaian tujuan dari organisasi tersebut. Begitu pula dalam pelaksanaan kebijakan, komunikasi menjadi kunci untuk menentukan keberhasilan dari terlaksananya sebuah kebijakan. Oleh karena itu diperlukan adanya tiga hal dalam komunikasi, yaitu:

1. Transmisi

Transmisi yang dimaksud adalah dimana dalam pelaksanaan kebijakan

PTSP harus ada kesepakatan antara pembuat kebijakan dan pelaksana kebijakan yang kemudian disampaikan kepada kelompok sasaran atau masyarakat sehingga tidak menimbulkan adanya distorsi dalam komunikasi. Selain itu, Para pembuat keputusan juga harus membangun komunikasi yang baik agar setiap keputusan dan peraturan pelaksanaan PTSP dapat ditransmisikan kepada para pelaksana dengan tepat. Komunikasi memegang peranan penting bagi berlangsungnya koordinasi implementasi PTSP, dimana DPMPTSP ini menjadi koordinator dari pelaksanaan PTSP apabila dalam penyampaian tujuan dan sasaran tidak jelas, tidak memberikan pemahaman kepada kelompok sasaran, maka kemungkinan akan terjadi suatu penolakan atau resistensi dari kelompok sasaran yang bersangkutan. Pemerintah Daerah Kabupaten Banyumas tentunya sudah menyampaikan informasi terkait kebijakan PTSP kepada para pelaksana yaitu DPMPTSP sesuai dengan aturan atau perintah dari pusat. DPMPTSP selaku pelaksana kebijakan juga sudah menyampaikan kepada kelompok sasaran yaitu masyarakat Banyumas melalui sosialisasi terkait PTSP yang ada di Mal Pelayanan Publik (MPP). Hal ini dibenarkan oleh Iwan Suteja, sebagai berikut:

“Informasi kebijakan PTSP ini sudah dikomunikasikan dari pemerintah daerah kepada DPMPTSP kemudian disampaikan ke masyarakat, seperti sosialisasi PTSP. Kalau sosialisasi MPP dilakukan secara langsung kepada masyarakat sehingga lebih efektif selain pada organisasi atau pengusaha besar. Maka selalu dilakukan kordinasi langsung kepada masyarakat untuk adanya pelayanan. Contoh menginformasikan melalui

web perizinan.banyumaskab.go.id tentang pelayanan PTSP apa saja.”

(Wawancara dengan Iwan Suteja, 9 Juni 2022)

Menurut penjelasan dari Iwan Suteja tersebut, dalam pelaksanaan PTSP sudah ada kesepakatan antara pemerintah sebagai pembuat kebijakan dengan DPMPTSP sebagai pelaksana kebijakan dan sudah ada sosialisasi dilakukan secara langsung di MPP kepada masyarakat, selain itu juga dapat dilihat atau diakses secara online melalui web perizinan.banyumaskab.go.id terkait apa saja pelayanan yang diberikan. Sosialisasi mengenai PTSP tidak hanya dilakukan secara langsung, namun juga melalui media social seperti Instagram, facebook, dan web resmi bayumaskab.go.id.

2. Kejelasan

Agar kebijakan dapat diimplementasikan sebagaimana yang telah disepakati, maka harus ada kejelasan tujuan dan cara agar para pelaksana mengetahui apa yang menjadi maksud, tujuan, sasaran, serta substansi dari kebijakan publik tersebut. Pelaksanaan yang efektif akan tercipta ketika para pelaksana sudah mengetahui apa yang menjadi tujuan dari pelaksanaan dan mengetahui apa yang harus dilakukan. Sama halnya dengan pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), maka para pembuat keputusan harus mengetahui apa saja yang akan menjadi tujuan dari pelaksanaan dan apa yang harus dilakukan dalam mewujudkan tujuan dari pelaksanaan atau implementasi PTSP itu sendiri.

“Kalau dari yang saya lihat, para pegawai atau pelaksana kebijakan disini sudah paham dan sedan mengetahui terkait berbagai pelayanan yang ada di MPP. Kemarin saya kesini pagi dan melihat para

pegawai sedang melakukan briefing. Mungkin dari briefing tersebut mereka mendapat instruksi atau arahan dari atasan terkait kegiatan pelayanan di MPP.”

(Wawancara dengan Anjar, 8 Juli 2022)

Berdasarkan pernyataan Anjar selaku pengguna layanan di MPP, sebelum Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Banyumas dibuka, para pegawai mengadakan briefing terkait teknis pelaksanaan kegiatan PTSP yang diberikan oleh atasan. Briefing ini biasanya tidak hanya memberitahu mengenai teknis kegiatan, tetapi bisa juga memberikan informasi terkait kekurangan atau kendala yang terjadi hari kemarin agar tidak terulang kembali. Hal ini dilakukan untuk memberikan kejelasan kepada para pelaksana mengenai tujuan dan sasaran serta teknis pelaksanaan kebijakan PTSP.

3. Konsistensi

Konsistensi dalam hal ini dimaksudkan agar sebuah perintah yang diberikan bersifat konsisten dan proses implementasi kebijakan menjadi lebih cepat dan efektif. Dalam pelaksanaan PTSP di Kabupaten Banyumas, Diah Ralitasari menyebutkan bahwa :

“Dalam pelaksanaan kebijakan PTSP tentu harus konsisten karena semua kebijakan melewati SP dan SOP, mulai dari standar waktunya, standar apapun itu yang dipenuhi harus mengikuti SOP. Jadi harus konsekuen, apabila menyimpang maka akan ada evaluasi, seperti kemarin terdapat beberapa penyimpangan dari sisi waktu, namun hal itu belum tentu kesalahan dari PTSP, bisa saja dari dinas lainnya terkait rekomendasi teknis, bisa juga dari prakonsepnya. Tetapi hal tersebut dapat diatasi dengan dirapatkan kembali bahwa kesalahan itu terjadi karena si pemohon juga

lama untuk mengembalikan persyaratan sehingga keputusannya adalah jika sudah melewati batas waktu maka sementara ditutup pelayanannya kemudian diulang dari awal.”

(Wawancara dengan Diah Ralitasari, 13 Juni 2022)

Berdasarkan wawancara tersebut dapat diketahui bahwa dalam pelaksanaan PTSP tentu sudah konsisten berpacu pada SOP yang ada terkait waktu, pelayanan dan sebagainya, sehingga dalam pelaksanaan PTSP harus diimbangi antara proses transmisi yang baik dan juga perintah yang konsisten agar tidak membingungkan pelaksana atau pejabat yang bertugas melaksanakan kebijakan tersebut.

2. Sumber Daya Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di DPMPTSP Kabupaten Banyumas

Keberhasilan proses implementasi kebijakan tergantung pada pemanfaatan sumber daya yang ada, dimana sumber daya kebijakan merupakan salah satu komponen yang sangat penting karena apabila sumber daya tidak dapat dikelola dengan baik maka kebijakan tidak memiliki pengaruh apapun dalam memecahkan permasalahan dilapangan. Manusia sebagai penggerak sumber daya terpenting dalam proses implementasi kebijakan yang menentukan arah untuk mencapai tujuan dari kebijakan tersebut. Faktor sumberdaya dapat dilihat dari tiga indikator, yaitu:

1. Staff

Sumber yang paling esensial dalam mengimplementasi kebijakan adalah staff, dimana suatu sumber pokok dari kegagalan implementasi adalah kurangnya staff yang memadai. Manusia merupakan penggerak sumber daya terpenting dalam proses implementasi kebijakan serta menentukan

keberhasilan dari kebijakan tersebut. Keberhasilan sebuah kebijakan sangat bergantung pada pemanfaatan sumber daya yang tersedia. Pelaksanaan kebijakan PTSP perlu sekali memperhatikan sumber daya, baik sumber daya manusia, informasi, dan juga sarana prasarana. Sumber daya manusia juga dapat diartikan sebagai daya yang bersumber pada manusia yang berupa tenaga dan kekuatan.

“SDM di DPMPTSP untuk saat ini kurang memadai karena adanya kebijakan perampingan organisasi dari yang eselon 4 tidak ada diganti jabatan fungsional. Perampingan organisasi serentak tahun lalu di semua opd, tetapi DPMPTSP sudah melakukannya pada tahun 2020. Telah dijanjikan kebijakan formasi fungsional perijinan belum turun sehingga dpmptsp kehilangan eselon 4, kemudian eselon 4 ini beralih ke opd lain. Dari kita kan sebenarnya membutuhkan 80 pegawai, sehingga diadakan tenaga kerja yang berstatus pegawai harian lepas (PHL) karena jumlah pegawai PNS hanya 25 itu saja masih kurang. Pegawai-pegawai ini tersebar baik di MPP maupun di kantor pusat DPMPTSP.”

(Wawancara dengan Jakarta Tisam, 13 Juni 2022)

Dari pernyataan Jakarta Tisam tersebut dapat diketahui bahwa SDM yang ada di DPMPTSP masih kurang memadai akibat adanya kebijakan perampingan organisasi yang menyebabkan DPMPTSP kehilangan pegawai PNS karena dipindah tugaskan ke OPD lain. Pegawai dilingkungan DPMPTSP Kabupaten Banyumas sampai dengan tahun 2021 sebanyak 71 orang, terdiri dari 30 PNS dan 41 non PNS, sedangkan pegawai yang dibutuhkan seharusnya ada 80 orang, sehingga diadakan tenaga

kerja yang berstatus pegawai harian lepas (PHL) atau pegawai honorer karena jumlah pegawai yang masih sangat kurang. Pegawai-pegawai ini tersebar ada yang bertugas di MPP, ada juga yang bertugas di kantor sekretariat DPMPTSP Kabupaten Banyumas.

2. Informasi

Dalam pelaksanaan kebijakan PTSP di DPMPTSP Kabupaten Banyumas, segala informasi mengenai arah kebijakan PTSP ini telah tersampaikan secara detail kepada para pelaksana. Hal ini serupa dengan yang disampaikan oleh Kepala Subbagian Perencanaan yaitu:

“Segala informasi yang berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan disampaikan dalam rapat koordinasi struktural yang biasanya membahas evaluasi. Misalnya dalam bidang pengendalian data informasi yang bertugas mengolek data dari sisi pelayanan, SKM dan dari kebijakan lain kemudian dijadikan satu dalam rapat tersebut sehingga ada keputusan yang harus diputuskan dan disatu lidahkan oleh para kabid kepada para pegawai dibawahnya. Artinya informasi tersebut turun dari atas ke bawah”

(Wawancara dengan Iwan Suteja, 9 Juni 2022)

Berdasarkan pernyataan Iwan Suteja, dapat diketahui bahwa DPMPTSP rutin mengadakan rapat koordinasi yang membahas mengenai pelaksanaan kegiatan PTSP yang kemudian menghasilkan suatu keputusan dan disampaikan oleh para Kabid kepada bawahannya. Hal tersebut dilakukan agar segala informasi yang diberikan oleh atasan atau dari pemerintah pusat dapat tersampaikan dengan baik dan menyeluruh.

3. Fasilitas

Fasilitas merupakan faktor penunjang dalam proses implementasi kebijakan. Meskipun dalam pelaksanaan sebuah kebijakan telah memiliki staf yang memadai, kapabel dan kompeten, namun tanpa adanya fasilitas pendukung (sarana dan prasarana), maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan berhasil. Sehingga dalam melaksanakan suatu kebijakan perlu adanya sarana dan prasarana yang mendukung agar mempermudah para pelaksana dalam menjalankan tugasnya. Begitupula dalam pelaksanaan kebijakan PTSP di Kabupaten Banyumas, sarana prasarana menjadi faktor yang menunjang keberhasilan implementasi kebijakan tersebut. Sarana prasarana yang dimiliki oleh DPMPTSP selaku pelaksana kebijakan PTSP sudah cukup memadai. Hal ini diperkuat oleh pernyataan dari Jakarta Tisam selaku Sekretaris DPMPTSP, sebagai berikut :

“Kalau dari segi kualitas, sarana prasarana kami sudah memadai yang dibuktikan dengan MPP Kabupaten Banyumas memperoleh juara 2 nasional pada tahun 2021. pada saat penilaian kinerja PTSP dan PPP (Percepatan Pelaksanaan Perusahaan), salah satu indikator penilaiannya adalah sarana prasarana. Dari segi kuantitas sarpras DPMPTSP dinilai sudah memadai dan memenuhi yang dibutuhkan koridor pelayanan publik. Seperti mushola, kamar mandi, ruang laktasi, ruang membaca, parkir, dan sebagainya. Sedangkan dari sisi kualitas, sudah cukup baik namun masi akan kita tingkatkan lagi. Kami ingin membuat master plan dengan membuat pelayanan publik terpusat dengan memperluas MPP,

yang tadinya bidang penanaman modal di bagian belakang, akan dipindah ke depan sehingga orang bisa melihat kalau ada pelayanan perijinan penanaman modal. Kemudian akan nada penambahan gerai penanaman modal juga.”

(Wawancara dengan Jakarta Tisam, 13 Juni 2022)

Jakarta Tisam menjelaskan bahwa fasilitas bagi para staff serta bagi pelaksanaan program-program dari DPMPTSP sendiri sudah cukup lengkap mulai dari mushola, kamar mandi, ruang laktasi, ruang membaca, parkir, serta peralatan kantor yang ada di kantor pusat maupun di MPP. Pernyataan tersebut juga dibuktikan dengan perolehan juara 2 nasional pada saat penilaian kinerja PTSP yang dilakukan oleh Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM). Terdapat 20 indikator yang dinilai dari BKPM, dan dari beberapa indikator tersebut Banyumas mendapat nilai penuh (100), salah satunya sarana prasarana.

3. Disposisi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di DPMPTSP Kabupaten Cilacap

Faktor ketiga dalam implementasi kebijakan menurut George Edward III, yaitu disposisi. Disposisi yang dimaksudkan dalam hal ini yaitu suatu bentuk karakteristik, sikap, serta watak yang dimiliki oleh para pelaksana kebijakan dalam melaksanakan sebuah kebijakan. Dalam melaksanakan sebuah kebijakan secara efektif dan efisien, para pelaksana tidak hanya mengetahui apa yang harus dilakukan dan memiliki kapabilitas untuk melakukannya, tetapi mereka juga harus memiliki hasrat atau keinginan untuk melaksanakannya. Pelaksanaan kebijakan PTSP di Kabupaten Banyumas, sangat mengedepankan karakteristik atau

sikap yang baik, seperti yang dikatakan oleh Jakarta Tisam yaitu :

“Di DPMPTSP mengadakan program pegawai teladan yang diadakan setiap bulan untuk mengapresiasi kinerja para pegawai dengan indikator penilaian kejujuran dan kinerja. Untuk mengukur kinerja para pegawainya terdapat aplikasi yang bernama SIMPATIK yang digunakan untuk mencatat pekerjaan apa saja yang dilakukan oleh para pegawai disetiap hari agar mendapat tunjangan kinerja.”

(Wawancara dengan Jakarta Tisam, 13 Juni 2022)

Dari wawancara tersebut dapat diketahui bahwa para pegawai di DPMPTSP Kabupaten Banyumas memiliki karakteristik yang baik dibuktikan dengan adanya program pegawai teladan yang bertujuan untuk mengukur kinerja para pegawai dan dapat dilihat dari cara menyikapi pekerjaan, cara menghargai waktu, cara memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat, tanggung jawabnya terhadap pekerjaan, serta kejujuran dalam menjalankan setiap tugasnya. Program tersebut dapat diakses melalui aplikasi SIMPATIK yang dapat diunduh di google playstore. Aplikasi SIMPATIK Banyumas merupakan aplikasi Terintegrasi Eoffice Banyumas dalam bentuk Aplikasi Mobile Android. Aplikasi ini dapat digunakan untuk presensi, mengisi log buku harian, dan beberapa fitur lainnya yang masih dalam tahap pengembangan. Sikap para pelaksana juga dapat dinilai oleh masyarakat dari bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

4. Struktur Kelembagaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di DPMPTSP Kabupaten Cilacap

Dalam mencapai keberhasilan dalam pelaksanaan kebijakan, Edward III merumuskan faktor yang

berpengaruh dalam proses pelaksanaan kebijakan salah satunya yaitu faktor struktur birokrasi. Ketika melaksanakan sebuah kebijakan tidak hanya membutuhkan sumber daya yang memadai, namun proses implementasi juga dapat terhambat apabila struktur birokrasi di dalamnya masih terdapat kendala. Maka, struktur birokrasi sangat penting untuk diperhatikan. Terdapat dua ciri utama birokrasi yaitu Standar Operasional Prosedur (SOP) dan pembagian tugas.

1. Standar Operasional Prosedur

DPMPTSP Kabupaten Banyumas yang sudah memiliki SOP khusus baik dari Pemerintah Daerah maupun dari DPMPTSP sendiri seperti yang disampaikan oleh Diah Rapisari yaitu:

“Kalau untuk SOP kami jelas sudah terdapat SOP baik yang diberikan oleh Bupati maupun dari kita sendiri. Artinya dalam pelaksanaan kebijakan ini berpedoman pada SOP yang sudah ditetapkan. Kalau yang dari Bupati itu ada di perbup tentang pelimpahan wewenang. Kalau dari kita itu SOP terkait teknis pelaksanaannya. Semua pihak yang berkaitan harus mengikuti SOP yang ada.”

(Wawancara dengan Diah Rapisari, 13 Juni 2022)

Diah Rapisari menjelaskan bahwa sudah ada SOP yang mengatur tentang pelaksanaan kebijakan PTSP, baik yang diberikan Bupati maupun dari DPMPTSP sendiri. SOP ini digunakan sebagai acuan atau panduan dalam melaksanakan kebijakan agar sesuai dengan aturan pemerintah. Untuk SOP pelayanan perizinan dan nonperizinan pun berbeda-beda tiap bagian, maka dari itu syarat, ketentuan serta waktu memprosesnya pun berbeda. Misalnya dalam mengurus perizinan IMB (Izin Mendirikan Bangunan) dengan mengurus izin

lainnya terdapat beberapa persyaratan yang berbeda meskipun secara teknis hampir sama.

2. Fragmentasi

Pada pelaksanaan kebijakan PTSP di Kabupaten Banyumas tentunya telah melakukan koordinasi dengan berbagai institusi yang terlibat. Seperti yang disampaikan oleh salah satu informan pengguna layanan yaitu Anjar, sebagai berikut:

“Pastinya ada komunikasi dan koordinasi antara DPMPTSP sendiri dan seluruh OPD yang ada di MPP. Karena dalam pelaksanaan PTSP tidak hanya melibatkan satu dua OPD melainkan banyak OPD. Koordinasi ini dilakukan agar keluhan-keluhan dari masyarakat yang disampaikan kepada DPMPTSP dapat disampaikan langsung kepada OPD terkait agar segera ditindak lanjut.”

(Wawancara dengan Anjar, 8 Juli 2022)

Menurut pernyataan yang disampaikan oleh Anjar, dalam pelaksanaan PTSP tidak terlepas dari komunikasi dan koordinasi antara DPMPTSP selaku pelaksana kebijakan dengan seluruh OPD yang ada di MPP. Komunikasi dan koordinasi ini penting agar masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang maksimal dan tidak terdapat distorsi komunikasi.

Kondisi Iklim Investasi di Kabupaten Banyumas dengan Adanya Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Adanya otonomi daerah merupakan salah satu perwujudan dalam menerapkan prinsip good governance. Dalam mewujudkan good governance itu maka tanggung jawab DPMPTSP Kabupaten Banyumas yang bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Banyumas akan semakin berat, karena dituntut untuk dapat menciptakan iklim

investasi daerah yang kondusif dan berdaya saing tinggi dengan meningkatkan kualitas pelayanan perizinan melalui penyederhanaan birokrasi perizinan dan percepatan waktu penyelesaian yang memiliki standar waktu dan biaya yang jelas sesuai SOP yang ditetapkan, kemudian prosedur pelayanan yang sederhana, dan mudah diakses oleh yang seluruh masyarakat. Investasi atau penanaman modal merupakan bagian dari pembangunan ekonomi yang ditempatkan sebagai upaya untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi, menciptakan lapangan kerja baru, meningkatkan pembangunan yang berkelanjutan, mendukung pembangunan ekonomi, serta dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat.

Dalam kegiatan berinvestasi, potensi daerah merupakan objek ekonomi yang ditawarkan untuk melakukan kerjasama dalam investasi. Objek ekonomi investasi ini merupakan isi materi dalam rangka promosi investasi. Setiap daerah harus memiliki objek investasi yang dapat dikembangkan sesuai dengan potensi daerahnya, seperti kawasan industri, kawasan pengembangan ekonomi komprehensif, pengembangan industri unggulan, industri yang memanfaatkan Masterplan Percepatan dan Perluasan Ekonomi Indonesia (MP3EI) untuk mengklaim pengembangan lingkungan bisnis dan investasi. faktor yang mempengaruhi iklim investasi dapat dilihat dari segi regulasi, kepastian kebijakan, potensi ekonomi, perpajakan, ketersediaan tenaga kerja dan biaya tenaga kerja, serta ketersediaan infrastruktur yang memadai dan berkualitas. Melihat hal itu, faktor yang menghambat iklim penanaman modal harus diatasi agar tujuan penyelenggaraan penanaman modal dapat tercapai seperti dengan cara melakukan perbaikan koordinasi

antar Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD), menciptakan birokrasi yang efisien, adanya kepastian hukum di bidang penanaman modal, biaya ekonomi yang berdaya saing tinggi, pembangunan serta iklim usaha yang kondusif di bidang ketenagakerjaan dan keamanan berusaha.

1. Regulasi dan Kepastian Kebijakan

Dalam pengaturan investasi didasarkan pada semangat untuk menciptakan iklim investasi yang kondusif dimana dalam pembentukan Peraturan Daerah tentang penanaman modal harus detail dan memperhatikan hal yang dinilai penting seperti yang berkaitan dengan tujuan dan sasaran investasi, kebijakan investasi daerah, pelayanan investasi, jenis bidang usaha, bentuk usaha, perijinan, insentif dan kemudahan berinvestasi, hak dan kewajiban para investor, serta ketenagakerjaan. Terkait kebijakan penanaman modal sudah terbentuk di Kabupaten Banyumas seperti yang dikatakan oleh Jakarta Tisam yaitu:

“Untuk pembentukan Perda mengenai penanaman modal ini sudah terlaksana yang tertuang pada Perda Nomor 3 tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 2 tahun 2013 tentang Penanaman Modal.”

(Wawancara Jakarta Tisam, 13 Juni 2022)

Perda tersebut dapat dijadikan landasan atau pedoman dalam melakukan kegiatan penanaman modal atau investasi sehingga tidak perlu dikawatirkan lagi terkait kepastian kebijakan yang ada di Kabupaten Banyumas terkait penanaman modal/investasi. Adanya peraturan tersebut juga dapat menjadi sebuah kepastian kebijakan bagi para pelaku usaha yang ingin menanamkan modalnya di Kabupaten Banyumas.

2. Potensi Ekonomi dan Perpajakan

Lebih lanjut, pemberian fasilitas, kemudahan, dan/atau insentif serta promosi juga merupakan aspek penting dalam membangun iklim penanaman modal yang kondusif. Pemberian tersebut bertujuan selain mendorong daya saing, juga mempromosikan kegiatan penanaman modal yang strategis dan berkualitas, dengan menekankan pada peningkatan nilai tambah atau pengembangan wilayah.

“Selain regulasi mengenai kegiatan penanaman modal, kebijakan pemberian insentif pajak juga sudah diatur yaitu dalam dalam Perbup Nomor 2 Tahun 2021 tentang Tata Cara Pemberian dan Pemanfaatan Insentif Pemungutan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kabupaten Banyumas Tahun Anggaran 2021, yang mana perbup itu menjadi dasar atau sebuah kepastian bagi para pelaku usaha untuk menanamkan modalnya di Banyumas. Insentif pajak ini sering kali menjadi pertimbangan bagi para pelaku usaha.”

(Wawancara dengan Aris Pramono, 19 Juni 2022)

Menurut Aris Pramono, kebijakan pemberian insentif sudah diatur sedemikian rupa oleh pemerintah agar memberikan keringanan bagi para pelaku usaha untuk membuka usaha di Kabupaten Banyumas. Kebijakan tersebut tertuang dalam Perbup Nomor 2 Tahun 2021 tentang Tata Cara Pemberian dan Pemanfaatan Insentif Pemungutan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kabupaten Banyumas Tahun Anggaran 2021.

3. Tenaga Kerja

Di Banyumas sendiri kondisi tenaga kerjanya cukup memadai terlebih ada banyak lembaga Pendidikan yang ada di Kabupaten Banyumas yang dapat mendorong ketersediaan tenaga kerja di Kabupaten Banyumas. Hal ini disampaikan oleh Akhmad Saefudin selaku Kabid

Pengembangan Iklim dan Promosi Penanaman Modal sebagai berikut :

“Untuk tenaga kerja yang ada di banyumas ini kalau secara umum sudah cukup memadai, bisa kita lihat dari Lembaga Pendidikan yang ada di Banyumas cukup representatif. Mulai dari SD, SMP,SMA, hingga universitas terdapat di Banyumas. Jadi lulusan dari Lembaga Pendidikan ini, bisa diserap untuk mencukupi kebutuhan tenaga kerja di Banyumas, sedangkan untuk biaya tenaga kerja, kita mendapatkan informasi dari pelaku-pelaku usaha atau investor yang mana di Banyumas ini termasuk rendah dibanding di daerah lain. Maka ada kecenderungan dari daerah yang memiliki biaya tenaga kerja yang tinggi memindahkan investasinya ke Banyumas. Disini kita juga memproteksi masyarakat untuk mendapatkan pendapatan melalui UMK (Upah Minimum Kerja). Kita membuatnya dengan standar UMK itu”.

(Wawancara dengan Akhmad Saefudin, 13 Juni 2022)

Akhmad Saefudin menjelaskan bahwa lembaga Pendidikan di Kabupaten Banyumas sudah representatif sehingga untuk ketersediaan tenaga kerja tidak perlu dikawatirkan karena lulusan dari lembaga pendidikan tersebut dapat diserap untuk memenuhi kebutuhan tenaga kerja di Banyumas.

4. Infrastruktur

Sebagai koordinator penyelenggaraan pelayanan administrasi di bidang penanaman modal dan perizinan terpadu, DPMPTSP Kabupaten Banyumas dalam memberikan pelayanan perijinan untuk dimulainya kegiatan usaha dan penanaman modal senantiasa mempertimbangkan Rencana Tata Ruang Wilayah (RTRW) yang telah ditetapkan berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten

Banyumas Nomor 10 Tahun 2011 Tentang Rencana Tata Ruang Wilayah kabupaten Banyumas Tahun 2011 – 2031. Dalam membangun sebuah usaha juga harus memperhatikan RTRW yang sudah ditetapkan dan harus memahami secara detail mengenai jenis usaha dan kawasan yang diperuntukkan bagi usaha tersebut. Seringkali pemohon ijin Penanaman Modal kurang memahami tentang pembagian kawasan peruntukkan industri yang sesuai dengan jenis usahanya. Hal ini dibenarkan oleh Kabid Pengembangan Iklim dan Promosi Penanaman Modal DPMPTSP Banyumas sebagai berikut

“Banyak para pemohon ijin yang masih belum mendapatkan informasi terkait peruntukkan wilayah RTRW sehingga pada saat mengajukan ijin akan ditolak dengan alasan wilayah/kawasan yang diajukan tersebut tidak sesuai dengan peruntukan industri /usahanya.”

(Wawancara dengan Akhmad Saefudin, 13 Juni 2022)

Oleh karena itu, dalam RUPMK Banyumas salah satu isu strategis yang harus diperhatikan dalam pengembangan kualitas dan kuantitas penanaman modal di daerah adalah infrastruktur.

IV. SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

1. Variabel komunikasi, berdasarkan penelitian di atas sudah terjalin komunikasi yang baik antara pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan juga masyarakat atas pelaksanaan kebijakan PTSP. Komunikasi yang terjalin melalui beberapa tingkatan tersebut memang ada kesulitan karena tidak jarang terdapat distorsi komunikasi, namun hal ini masih bisa teratasi dengan adanya rapat internal secara rutin.
2. Variabel sumberdaya, yang masih menjadi kendala yaitu SDM dari

segi kuantitas yang masih kurang memadai karena kondisi yang dimana intensitas pelayanan terus bertambah sedangkan SDM yang ada justru berkurang. Jumlah SDM yang ada sebanyak 71 orang, sedangkan pegawai yang dibutuhkan seharusnya ada 80 orang, sehingga diadakan tenaga kerja yang berstatus pegawai harian lepas (PHL) atau pegawai honorer karena jumlah pegawai yang masih sangat kurang. Pegawai-pegawai ini tersebar ada yang bertugas di MPP, ada juga yang bertugas di kantor sekretariat DPMPTSP Kabupaten Banyumas. Sedangkan dari segi kualitas sudah cukup baik dibuktikan dengan adanya beberapa program pelatihan yang diadakan secara rutin setiap minggu. Kemudian, dari segi informasi yang berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan disampaikan dalam rapat koordinasi struktural yang biasanya membahas evaluasi yang kemudian menghasilkan suatu keputusan dan disampaikan oleh para Kabid kepada bawahannya, sehingga seluruh pegawai mengetahui arah pelaksanaan kebijakan PTSP tersebut dengan jelas dan memahami apa yang dibutuhkan oleh pelaksana. Untuk segi fasilitas sudah cukup bagus dibuktikan dengan perolehan juara 2 nasional pada saat penilaian kinerja PTSP yang salah satu indikatornya adalah sarana prasarana serta dari pernyataan beberapa masyarakat yang mengungkapkan bahwa fasilitas sudah cukup memadai.

3. Variabel disposisi dapat dilihat dari adanya sikap positif terhadap kebijakan yang ada pada diri pelaksana memberikan potensi dalam melaksanakan sasaran kebijakan dan pelaksanaan kebijakan dapat berjalan dengan baik. Aplikasi SIMPATIK

Banyumas menjadi wadah masyarakat untuk menilai bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Aplikasi ini juga dapat digunakan untuk presensi, mengisi log buku harian, dan beberapa fitur lainnya yang masih dalam tahap pengembangan.

Saran

1. Komunikasi antar pemerintah pusat, daerah, dan juga masyarakat terkait pelaksanaan PTSP harus lebih intensif agar tidak menimbulkan adanya distorsi komunikasi.
2. Pemerintah Daerah lebih memperhatikan kembali terkait SDM yang ada di DPMPTSP karena semakin banyaknya intensitas pelayanan maka akan semakin banyak pula SDM yang dibutuhkan demi terciptanya pelayanan yang efektif dan efisien. Karena kekurangan SDM dapat menimbulkan hambatan dalam pelaksanaan PTSP dan nantinya akan menyimpang dari tujuan diadakannya PTSP.
3. Dalam menciptakan iklim investasi yang kondusif, Kabupaten Banyumas khususnya DPMPTSP harus lebih memperhatikan berbagai faktor yang masih jadi kendala yang dihadapi, misalnya lebih memperhatikan potensi ekonomi dan pembangunan infrastruktur agar calon investor tertarik untuk menanamkan modalnya di Kabupaten Banyumas. Pemerintah juga harus memperhatikan regulasi terkait RTRW agar tidak membingungkan ataupun menyulitkan investor.

DAFTAR PUSTAKA

- Atthahara, H. (2018). Inovasi pelayanan publik berbasis e-

- government: studi kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Politikom Indonesia*, 66-66.
- Budihardjo, I. M. (2014). *Panduan Praktis Menyusun SOP*. Ras. DPMPTSP Kabupaten Banyumas Siap Mewujudkan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani. (2021). radarbanyumas.co.id.
- Edward III, G. (1980). *Implementing Public Policy*. Congressional Quarterly Press.
- Hidayat, F. (2018). *Kinerja Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kabupaten Banyuwangi (Studi Kasus Implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2006 di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Banyuwangi)*. Thesis. Universitas Jember.
- Hidayat, F., Sutomo, S., & Sunarko, B. S. (2018). *Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP): Pendelegasian Kewenangan Setengah Hati (Studi terhadap Penyelenggaraan PTSP di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Banyuwangi)*. *Politico*, 18(1).
- Investasi. (2020). [kbbi.web](https://kbbi.web.id/investasi). Retrieved from <https://kbbi.web.id/investasi>
- Miles, M., & Huberman, A. (1994). *Qualitative Data Analysis (terjemahan Tjetjep Rohendi Rohidi)*. Jakarta: UI Press.
- Mursalim, S. W. (2017). *Implementasi kebijakan smart city di Kota Bandung*. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 14(1), 126-138.
- Negara, K. P. A., & Birokrasi, R. (2018). *Mal Pelayanan Publik*. Diambil dari situs [menpan. go. id](http://menpan.go.id).
- Pontoh, G. M., Lengkong, F., & Palar, N. (2021). *Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado*. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(103).
- Raco, J. R. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif: Jenis. Karakteristik*

- dan Kegunaannya, Jakarta: Grasindo.
- Rijali, A. (2019). Analisis data kualitatif. *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, 17(33), 81-95.
- Rusnadiyah, Sumadinata, W. S., & Sari, D. S. (2021). Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bandung Tahun 2020. *Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi, Sosial, Humaniora dan Kebijakan Publik*, 105-123.
- Setiadi, A. (2015). Analisis Pengaruh Reformasi Birokrasi dan Gaya Kepemimpinan Transformasional terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Cirebon (Doctoral dissertation, UNPAS).
- Setyawan, R. (2020). Implementasi Kebijakan Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Tengah. *Jurnal Pemerintahan Daerah di Indonesia*, 289-296.
- Silalahi, U., & Syafri, W. (2015). Desentralisasi dan Demokrasi Pelayanan Publik Menuju Pelayanan Pemerintah Daerah Lebih Transparan, Partisipatif, Responsif dan Akuntabel. IPDN PRESS.
- Sinaga, K. (2018). Implementasi Kebijakan Sistem Pelayanan Terpadu Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kota Medan. *Publik Reform*, 4.
- Sopandi, A., & Nazmulmunir, N. (2012). Pengembangan iklim investasi daerah. *KYBERNAN: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 3(1), 10-24.
- Suaramerdeka.com. 2021. "Pelayanan Terpadu Banyumas Memacu Laju Investasi Daerah". Diakses melalui: <https://www.suaramerdeka.com/ekonomi/pr-04422539/pelayanan-terpadu-banyumas-memacu-laju-investasi-daerah?page=all>
- Waris, Irwan. (2012). Pergeseran Paradigma Sentralisasi ke Desentralisasi Dalam Mewujudkan Good Governance. *Jurnal Kebijakan Publik*, 2(2).
- Yunan, Z. Y. (2012). Investasi Swasta di Indonesia. *Signifikan: Jurnal Ilmu Ekonomi*, 1(2).
- Zulfikar, M. R. (2017). Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyuwangi (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).
- Banyumaskab.co.id. Profil Potensi Investasi. Diakses pada 2 Juni 2022, dari dpmptsp.banyumaskab.go.id/page/6735/profil-potensi-investasi
- Banyumaskab.co.id. Sejarah-Dasar Hukum Pembentukan. Diakses pada 2 Juni 2022, dari dpmptsp.banyumaskab.go.id/page/1590/sejarah-dasar-hukum-pembentukan
- Banyumaskab.co.id. Letak Geografis. Diakses pada 23 Mei 2022, dari banyumaskab.go.id/page/307/letak-geografis
- Undang-Undang dan Peraturan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal
- Peraturan Bupati Nomor 2 Tahun 2021 tentang Tata Cara Pemberian

- dan Pemanfaatan Insentif Pemungutan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kabupaten Banyumas Tahun Anggaran 2021
- Peraturan Bupati Banyumas (PERBUP) Nomor 37 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Kewenangan Pelaksanaan Perizinan dan Non Perizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Banyumas
- Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 3 tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 2 tahun 2013 tentang Penanaman Modal di Kabupaten Banyumas
- Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 7 Tahun 2019 tentang perubahan Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 16 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah
- Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 10 Tahun 2011 Tentang Rencana Tata Ruang Wilayah kabupaten Banyumas Tahun 2011 – 2031
- Peraturan Menteri PAN & RB RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri PAN&RB N0 23 tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Dalam Negeri, Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah Peraturan Presiden No. 97 tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).