

Evaluasi Dampak Kebijakan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Semarang

Oleh:

Stephani Nora Tahalea, Sri Suwitri, Dewi Rostyaningsih *)

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

Jalan Profesor Haji Soedarto, Sarjana Hukum Tembalang Semarang Kode Pos 12693
Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465404

Laman : <http://www.fisip.undip.ac.id> email fisip@undip.ac.id
Email : stephaninora@yahoo.com

ABSTRACT

In this kind of era that full of challenges and chances, Local Government should be able to do some innovation to improve the quality of public services, so that the impression of government bureaucracy that is slow, complicated, and unfriendly can be eliminated. Therefore a policy was made to solve the problems that are exist in the public. The Implementation of One Stop Services have done to overcome the problems, especially in the licensing and non-licensing areas. The purpose of this policy is to facilitate the public in the making of business license. This policy was expected to have an impact to society beyond the aim of this policy itself.

The purpose of this study was to find out what the impact of PPTSP, both expected and unexpected aspects of individuals, organizations, institutions and social systems. This research is a descriptive study using a qualitative approach.

Based on result of research, PPTSP policy was still not touched all aspects of the society in which people are still not fully feel the positive impact of this policy. The recommendations that can be given to BPPT is this implementation of PPTSP can pay more attention to the impact resulting from the ease of licensing is not only for entrepreneurs, but also for the people are not entrepreneurs. The coordination of BPPT and related agencies should be improved, and in the policy making stakeholders must take an anticipatory action to tide over the impacts that are out of the expectation.

Keywords : Impact Evaluation, Policy, One Stop Service

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Maraknya isu-isu globalisasi di dunia saat ini menyebabkan tidak adanya batasan-batasan di negara-negara yang memberikan tantangan sekaligus peluang bagi semua negara. Salah satu tantangannya adalah bagi organisasi-organisasi publik di mana seharusnya organisasi-organisasi publik dapat memperbaiki kinerjanya sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih baik. Kinerja yang baik bukan hanya menjadi tuntutan bagi sektor privat namun juga dalam sektor publik. Citra organisasi publik khususnya di Indonesia masih sangat buruk dibandingkan dengan organisasi sektor privat. Dalam rangka meningkatkan perbaikan pelayanan publik, pemerintah perlu melakukan evaluasi terhadap instansi-instansi, yang mendapat banyak keluhan dari masyarakat.

Sebagai upayanya dalam menciptakan *Good Governance*, dalam hal ini Pemerintah Kota Semarang berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan membentuk Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Kota Semarang sejak tahun 2008. Unit ini merupakan sarana pelayanan umum kepada masyarakat, yang diselenggarakan secara terpadu dari berbagai instansi pemerintah. Unit ini memiliki tugas untuk mengadakan pelayanan umum di bidang perijinan dan rekomendasi. Pembentukan lembaga penyelenggara Penyelenggaraan Pelayanan Satu Pintu (PPTSP) ini sesuai dengan ketentuan dalam Permendagri No. 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan

Tata Kerja Unit Pelayanan Perijinan Terpadu di Daerah.

Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ini dapat dilihat indikator pencapaian tujuannya adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan kualitas layanan publik: PPTSP merupakan salah satu bentuk penerapan dari pelayanan prima pemerintah terhadap publik.
2. Terwujudnya pelayanan publik yang cepat, mudah, transparan, tepat waktu, pasti dan terjangkau.
3. Memberikan kemudahan pelayanan perijinan. Dengan kata lain hanya dengan mendatangi satu tempat, maka seluruh jenis pelayanan perijinan dapat diselesaikan pada tempat tersebut serta dalam waktu yang cepat.

Jumlah perijinan yang dilakukan di BPPT Kota Semarang sebelumnya terdapat 103 perijinan yang seluruhnya di tangani BPPT hal ini tercantum pada Peraturan Wali Kota No. 2 Tahun 2009, tetapi kemudian Peraturan Wali Kota No. 2 Tahun 2011 menyebutkan hanya 30 perijinan yang ditangani BPPT, sementara lainnya ditangani SKPD. Setelah perijinan tersebut disederhanakan menjadi 30 perijinan saja, dan , ijin yang paling banyak dilakukan oleh pemohon ijin adalah Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Ijin Usaha Perdagangan (SIUP), dan Tanda Daftar Perusahaan (TDP). Hal ini memperlihatkan bahwa pembangunan usaha di Semarang semakin meningkat banyak dari tahun 2013 sampai 2014.

Peningkatan jumlah perijinan di bidang yang tersebut di atas mungkin dikarenakan dampak dari kemudahan perijinan yang disebabkan oleh kebijakan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di BPPT Kota Semarang.

Pelaksanaan Perijinan Terpadu Satu Pintu diharapkan dapat memberi dampak yang lebih baik, yaitu lebih efektif, cepat, dan efisien, namun pada kenyataannya masih ada masyarakat yang merasa kurang puas dan masih ditemukan dampak-negatif di dalam pelayanan perijinan yang dilakukan oleh BPPT. Jika hal ini terus terjadi, Semarang tidak akan maju dan berkembang bila dibandingkan dengan kota-kota lainnya. Diharapkan perubahan bentuk UPT bidang perijinan menjadi BPPT ini tidak hanya memberikan dampak negatif, tetapi juga memberikan dampak positif bagi kemajuan Kota Semarang.

B. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan menganalisis dampak dari Kebijakan Penyelenggaraan Pelayanan Satu Pintu di BPPT Kota Semarang khususnya untuk perijinan Ijin Mendirikan Bangunan, Ijin Usaha Perdagangan, dan ijin Tanda Daftar Perusahaan.

C. Teori

C.1. Evaluasi Kebijakan Publik

Evaluasi merupakan tahap akhir di dalam proses kebijakan. *Lester dan Stewart* (2000) menyatakan evaluasi kebijakan pada hakekatnya mempelajari konsekuensi-konsekuensi kebijakan publik. Evaluasi kebijakan sebagai suatu aktivitas fungsional telah dilakukan sejak lama, sejak

kebijakan publik mulai dikenal. *Anderson* (1979), berpendapat bahwa evaluasi kebijakan memusatkan perhatiannya pada estimasi, penilaian, dan taksiran terhadap implementasi (proses), dan akibat-akibat (dampak) kebijakan. Sebagai aktivitas fungsional, evaluasi kebijakan dilakukan dalam keseluruhan tahap-tahap bukan hanya pada tahap akhir saja.

Evaluasi dampak kebijakan merupakan salah satu hal yang bisa dilakukan seorang evaluator di dalam evaluasi kebijakan. Evaluasi dampak lebih berfokus pada output dan dampaknya dibandingkan pada prosesnya. Dampak adalah perubahan kondisi baik fisik maupun sosial sebagai akibat dari *output* kebijakan. Akibat yang dimaksud adalah baik akibat yang mampu menimbulkan pola perilaku baru kelompok sasaran (*impacts*) maupun akibat yang tidak mampu menimbulkan perilaku baru pada kelompok sasaran (*effects*).

C.2. Evaluasi Dampak Menurut Anderson

Menurut *Anderson* dalam *Irfan Islamy* (1984:115) bahwa dampak kebijaksanaan tersebut mempunyai beberapa dimensi yaitu:

1. Dampak kebijaksanaan yang diharapkan (*intended consequences*) maupun tidak diharapkan (*unintended consequences*)
2. Limbah kebijaksanaan terhadap situasi atau orang-orang (kelompok) yang bukan menjadi sasaran/tujuan utama dari kebijaksanaan tersebut.
3. Dampak kebijaksanaan dapat terjadi atau berpengaruh pada

kondisi sekarang atau kondisi yang akan datang.

4. Dampak kebijaksanaan terhadap “biaya” langsung atau direct costs.
5. Dampak kebijaksanaan terhadap “biaya” tidak langsung (indirect costs)

C.3. Evaluasi Dampak Menurut Langbein

Sementara menurut Langbein dalam Wibawa (1994:38), dimensi dampak disoroti oleh :

1. Waktu

Dimensi ini merupakan dimensi yang penting terkait dengan kebijakan yang memberikan dampak sekarang dan yang akan datang.

2. Selisih antara dampak aktual dengan yang diharapkan

Evaluator perlu memperhatikan dampak-dampak yang tidak diinginkan dan bertentangan dengan yang diharapkan

3. Tingkat agregasi dampak

Dampak yang dirasakan secara individual akan dapat mempengaruhi pada perubahan di masyarakat secara keseluruhan

4. Tipe dampak, yaitu :

- a. Dampak pada kehidupan ekonomi.
- b. Dampak pada proses pembuatan kebijakan.
- c. Dampak pada sikap publik. Dampak pada sikap publik.
- d. Dampak pada kualitas kehidupan individu, kelompok, dan masyarakat yang bersifat non ekonomis.

C.3. Evaluasi Dampak Menurut Samodra Wibawa

Di dalam evaluasi juga terdapat unit sosial yang dapat terkena dampak kebijakan (Wibawa, 1994 : 53-59), antara lain :

1. Dampak individual

Dampak terhadap individu ini dapat menyentuh aspek-aspek sebagai berikut :

- a. Dampak psikis
- b. Dampak lingkungan
- c. Dampak ekonomi
- d. Dampak sosial dan personal.

2. Dampak organisasional

Dampak dari suatu kebijakan dapat dirasakan oleh suatu organisasi atau kelompok, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dampak langsung dapat berupa terganggu atau terbantunya pencapaian tujuan organisasi atau kelompok. Sementara itu, suatu kebijakan juga dapat menimbulkan dampak tak langsung terhadap sebuah organisasi atau kelompok, misalnya melalui peningkatan semangat kerja dan kedisiplinan dari anggota organisasi atau kelompok itu sendiri.

3. Dampak pada masyarakat

Dampak terhadap masyarakat oleh sebuah kebijakan menunjukkan sejauh mana kebijakan tersebut mempengaruhi kapasitas masyarakat dalam melayani anggotanya, karena masyarakat merupakan suatu unit yang melayani para anggotanya.

4. Dampak pada lembaga dan sistem sosial.

Terdapat beberapa indikator yang dapat dijadikan pedoman dasar untuk melihat apakah suatu sistem sosial tersebut lemah atau tidak, yaitu : (1) kelebihan beban; (2) distribusi tidak merata; (3) persediaan sumber daya yang dianggap kurang; (4) adaptasi yang lemah; (5) koordinasi yang jelek; (6) turunnya legitimasi; (7) turunnya kepercayaan; (8) tertutupnya mekanisme koreksi dan adaptasi, diganti dengan sistem kuota.

Dalam penelitian ini, teori yang digunakan adalah teori tentang dampak yang diharapkan dan yang tidak diharapkan yang mencakup dampak individual, dampak organisasional, dan dampak terhadap lembaga dan sistem sosial.

D. Metode Penelitian

Pada penelitian ini digunakan desain penelitian deskriptif, atau lebih tepatnya yaitu penelitian deskriptif kualitatif. Fokus dari penelitian ini adalah apakah dampak dari kebijakan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang dengan berfokus pada perijinan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP), dan Tanda Daftar Perusahaan (TDP) yang dilihat dari beberapa indikator yang telah ditentukan dalam fenomena penelitian. Informan dalam penelitian ini adalah Sekretaris BPPT Kota Semarang, Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Evaluasi BPPT Kota Semarang, Kepala Sub. Bidang Penataan dan Pemanfaatan Bangunan DTKP Kota Semarang yang dipilih dengan teknik *purposive*. Kemudian Pemohon Perijinan dan masyarakat sekitar usaha yang memperoleh ijin yang dipilih secara *accidental*.

Jenis data yang digunakan adalah berupa kata-kata atau tindakan diperoleh dari wawancara yang dilakukan kepada para informan dan pengamatan langsung di lapangan. Sumber tertulis didapatkan dari studi dokumentasi yang diambil dari catatan-catatan, arsip, maupun teori yang diambil dari buku maupun internet berkaitan dengan dampak dari kebijakan PPTSP di BPPT Kota Semarang. Teknik pengumpulan data dilakukan

melalui Wawancara, observasi, dan Metode Dokumentasi. Data yang sudah diperoleh kemudian dianalisis dan diinterpretasi melalui Kondensasi Data (*Data Condensation*), Penyajian Data (*Data Display*), dan Penarikan Kesimpulan (*Drawing and Verifying Conclusion*) Kualitas atau keabsahan data menggunakan triangulasi teknik dengan cara melakukan wawancara mendalam kepada informan lalu melakukan uji silang antara informasi dari informan dengan hasil observasi di lapangan, melakukan konfirmasi atas hasil yang telah diperoleh kepada informan atau sumber-sumber lain seperti data-data dan studi pustaka.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Dampak Individual

Dampak individual yang dirasakan salah satunya adalah adanya kemudahan bagi pemohon ijin (pengusaha) di dalam mengurus ijin usahanya. Proses perijinan yang menjadi satu pintu memang menyebabkan adanya kemudahan di dalam proses perijinan. Kemudahan untuk pemohon ijin ini adalah pemohon ijin dapat melakukan proses perijinan dengan menggunakan paket perijinan untuk ijin IMB, SIUP, dan TDP. Hal ini jelas memudahkan pemohon, karena pemohon tidak perlu mengurus ijin tersebut secara satu-persatu untuk mengurus ijin tersebut, tapi dapat dilakukan dengan bersamaan. Hal ini memang diharapkan untuk menghemat waktu para pemohon ijin, namun seringkali masih ditemui adanya kemoloran. Waktu yang dibutuhkan memang terbilang masih sering molor, tetapi untuk kejelasan kelengkapan berkas, dan kemudahan

pengisian data, dan lain-lainnya sudah cukup memudahkan. Di dalam pelaksanaan perijinan ini, kebijakan PPTSP tidak berdampak pada peningkatan pendapatan baik pemohon ijin sebagai pemilik modal maupun pekerjanya. Pemohon ijin tidak merasakan adanya perubahan di dalam naik atau turunnya laba yang mereka dapatkan di dalam usaha mereka.

Selain berdampak pada masyarakat pemohon ijin, masyarakat yang bukan pemohon ijinpun juga merasakan dampaknya. Masyarakat pemukimanpun juga mengakui diuntungkan Oleh keberadaan Hotel Siliwangi, yaitu salah satu Hotel dari semua Hotel di Kota Semarang yang mengurus perijinan di BPPT Kota Semarang.. Dengan adanya Hotel Siliwangi ini warga merasa terbantu karena Hotel Siliwangi sebisa mungkin ikut serta dalam kegiatan yang diadakan oleh warga sekitar dan menjalin hubungan baik dengan semua warganya

Sebuah kebijakan, selain menimbulkan dampak yang positif atau yang diharapkan, tentu juga menimbulkan dampak yang tidak diharapkan. Dampak yang tidak diharapkan oleh masyarakat pemohon ijin ini adalah terkait dengan kemoloran penerbitan ijin. Seperti yang dikatakan informan, bahwa ijin (TDP) yang seharusnya bisa terbit dalam waktu kurang dari seminggu atau bahkan dapat terbit dalam 3 hari justru terbit hingga 3 bulan. Masyarakat pemohon ijin sebagai pihak yang lemah merasa *powerless* sehingga tidak bisa berbuat apa-apa hanya bisa menunggu kepastian dari pihak SKPD.

Untuk dampak individual ini, dampak yang tidak diharapkan dapat diketahui dari masyarakat sekitar usaha dari pemohon ijin yaitu di sekitar industri sosis di daerah Semeru, Semarang. Karena kurang memperhatikan aspek lingkungan di sekitar *home* industri sosis ini pada awalnya sempat menyebabkan kerugian bagi warga sekitar karena adanya pengolahan limbah yang tidak benar. Warga merasa terganggu karena limbah yang dihasilkan oleh industri tersebut menggenang di selokan sekitar lokasi dan berbau tidak sedap. Setelah ada keluhan dari warga barulah tim teknis melakukan peninjauan dan akhirnya masalah tersebut diselesaikan. Pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat sekitar usaha tersebut diajukan ke Dinas Teknis yaitu Dinas Tata Kota dan Perumahan (DTKP).

B. Dampak Organisasional

Dampak organisasi dan kelompok dari suatu kebijakan yaitu seberapa jauh kebijakan tersebut membantu atau mengganggu pencapaian tujuan-tujuan organisasi. Suatu kebijakan dapat menimbulkan dampak terhadap organisasi atau kelompok baik secara langsung maupun tidak langsung. Dampak langsung adalah berupa terganggunya atau terbantunya organisasi atau kelompok dalam mencapai tujuannya. Sementara itu, suatu kebijakan dapat menimbulkan dampak tidak langsung terhadap organisasi, misalnya melalui peningkatan semangat kerja para anggota organisasi (Samodra Wibawa, 1994: 56-57)

Dalam pelaksanaannya BPPT telah melakukan beberapa inovasi sebagai salah satu bentuk upaya

dalam peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pemohon ijin. Upaya peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh BPPT di antaranya adalah pembagian ruang pelayanan menjadi *front office* dan *back office* guna untuk mengurangi kontak langsung antara petugas dan pemohon ijin.. Selain itu juga sekarang ini BPPT juga lebih menekankan pada kemajuan teknologi, jadi semua informasi terkait perijinan di maksimalkan melalui *online*.

Selain peningkatan pelayanan, PPTSP juga seharusnya berdampak bagi kinerja pegawai BPPT sendiri. Tetapi peningkatan semangat kerja pegawai organisasi BPPT ini bukan disebabkan oleh adanya kebijakan PPTSP ini melainkan disebabkan oleh adanya pembinaan pegawai di lingkungan internal BPPT

Tujuan lain dari BPPT adalah untuk meningkatkan jumlah investor di Kota Semarang. Dengan fungsi penanaman modal, maka pelayanan perijinan satu pintu ini juga berdampak bagi peningkatan jumlah penanam modal atau investor. Salah satu bentuk promosi yang dilakukan BPPT untuk meningkatkan jumlah investor adalah dengan diadakannya Semarang Bisnis Forum setiap tahunnya. Promosi yang dilakukan oleh pihak BPPT ini dirasa cukup sukses karena jumlah investor yang di kota Semarang memang mengalami peningkatan di tahun 2014 yaitu 67 Perusahaan di Tahun 2013, menjadi 111 Perusahaan di Tahun 2014.

Dampak yang diharapkan lainnya yang dirasakan di dalam

organisasi ini adalah diperolehnya penghargaan oleh BPPT sebagai Juara II Kota Terbaik dari BKPM RI sebagai Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Bidang Penanaman Modal Tahun 2012 dan sebagai Nominator dan Wakil Pemerintah ota Semarang dalam Lomba CPP (Citra Pelayanan Prima) di Tahun 2013.

Untuk dampak yang terhadap organisasi yang tidak diharapkan adalah dampak yang mengganggu terwujudnya suatu tujuan organisasi. Dampak organisasional yang tidak diharapkan dari kebijakan Penyelenggaraan Pelayanan Satu Pintu yaitu masih adanya masih adanya masyarakat yang merasa belum puas dengan pelayanan perijinan di BPPT, sehingga BPPT mendapat respon kurang memuaskan dari masyarakat pemohon ijin. Masih adanya masyarakat yang belum puas ini karena ternyata di dalam pemberian pelayanan perijinan terkadang masih terjadi kemoloran dalam penyelesaian terbitnya satu dokumen perijinan. Kurang puasnya pemohon ijin menurut BPPT terjadi karena masyarakat merasa kurang puas karena waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan ijin ini lama, padahal mungkin yang membuat sebuah ijin menjadi lama itu ada pada pengumpulan berkas persyaratan permohonan ijin. Perbedaan regulasi antara BPPT dengan Dinas lain terkadang juga menyulitkan.

Dampak di dalam organisasional yang tidak diharapkan lainnya adalah masih adanya masyarakat yang belum tahu tentang adanya kebijakan PPTSP. Dengan masih adanya masyarakat yang

belum sadar tentang kebijakan PPTSP ini ternyata dapat merugikan BPPT. Terkait dengan hal tersebut, BPPT mengatasinya dengan membuka *booth* di *mall-mall* di Kota Semarang agar dapat berinteraksi secara langsung dengan masyarakat.

C. Dampak Terhadap Lembaga dan Sistem Sosial

Perubahan di dalam sistem sosial terjadi karena banyak faktor. Di dalam perspektif fungsionalisme, seandainya sistem sosial tertuntut untuk melakukan perubahan struktural, nilai dasar, dan organisasi masyarakatnya tetap akan dijaga. Dalam kebijakan PPTSP ini terjadi perubahan lembaga yang menjadi lebih terpusat.

Untuk kebijakan PPTSP ini dapat dilihat bawah sebelum menjadi Badan Pelayanan Perijinan Terpadu, dulunya ini merupakan BKPM dan untuk pelayanan terdapat UPT. Kemudian setelah Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2008 ada, terbentuklah BPPT.

Pemerintah Kota Semarang membentuk Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) di bawah Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Semarang dengan tugasnya yaitu memberikan pelayanan perizinan dan non-perizinan yang menjadi kewenangan pemerintah kota, yang poros pengelolaannya dari mulai tahap permohonan sampai tahap penerbitan dokumen, dilakukan secara terpadu dalam satu tempat. Setelah pelayanan perijinan menjadi terpusat di satu tempat, masyarakat tidak perlu kebingungan lagi dan penandatanganan dokumen ijin

tersebut dilakukan langsung oleh Kepala BPPT.

Kebijakan Pelayanan Perijinan Satu Pintu di BPPT ini juga dapat meminimalisir pungutan liar karena proses perijinan sangat diawasi dengan ketat sehingga perijinan yang dilakukan di Kantor BPPT dapat dijauhkan dari pungutan liar. Semua kegiatan di BPPT diawasi oleh *cctv*, sehingga tindakan pungutan liar ini dapat dicegah semaksimal mungkin. Pengawasan yang lebih ketat juga dilakukan oleh KPK, Ombudsman, dan sebagainya.

Menurut Samodra Wibawa (1994 : 60) terdapat beberapa indikator yang dapat dijadikan pedoman dasar untuk melihat apakah suatu sistem sosial tersebut lemah atau tidak, yaitu : (1) kelebihan beban; (2) distribusi tidak merata; (3) persediaan sumber daya yang dianggap kurang; (4) adaptasi yang lemah; (5) koordinasi yang jelek; (6) turunnya legitimasi; (7) turunnya kepercayaan; (8) tertutupnya mekanisme koreksi dan adaptasi, diganti dengan sistem kuota.

Untuk kebijakan Penyelenggaraan Pelayanan Satu Pintu ini dapat dilihat bahwa terjadi masalah di dalam koordinasi antar SKPD di dalam proses pengurusan perijinan. BPPT harus melalui koordinasi dengan dinas terkait untuk mendapat rekomendasi teknis, yang terdiri dari :

1. Dinas Tata Kota dan Perumahan
2. Dinas Kesehatan Kota
3. Dinas Penerangan Jalan dan Pengelolaan Reklame
4. Disperindag
5. Dinas Koperasi dan UKM

Seperti informasi yang peneliti dapat dari informan, bahwa masalah koordinasi antara BPPT dengan dinas terkait biasanya terjadi karena adanya masalah di dalam perbedaan regulasi. Permasalahan koordinasi dengan dinas lain merupakan salah satu masalah yang perlu diperhatikan. Dalam proses perijinan BPPT memiliki wewenang untuk menandatangani ijin yang diajukan oleh pemohon ijin, tetapi untuk pengawasan terhadap ijin tersebut memang dilakukan oleh dinas terkait. Misalnya untuk perijinan IMB, dinas yang mengawasi di lapangan adalah Dinas Tata Kota dan Perumahan. Bidang Pengawasan yang dilakukan oleh BPPT adalah pengawasan di dalam proses perijinannya bukan yang terjadi di lapangan.

Dampak lainnya yaitu masih sering ditemukan praktek-praktek korupsi di dalamnya. Walaupun BPPT telah mengantisipasi dengan penggunaan kamera *cctv* dan lain sebagainya, namun tetap ditemukan oknum tidak bertanggung jawab yang memanfaatkan keadaan untuk mengambil keuntungan secara tidak jujur. Hal ini dilakukan oknum tersebut biasanya melalui calo, tetapi calo tersebut juga merupakan pihak internal dari BPPT. Dengan adanya calo ini pemohon ijin dapat mengeluarkan biaya sampai 2 kali lipat dari biaya yang seharusnya. Hal ini jelas menjadikan masalah di dalam sistem sosial terkait dengan masih adanya praktek KKN di lingkungan BPPT. Sangat disayangkan bahwa sebuah Badan yang dipercaya untuk melaksanakan kebijakan yang bertujuan untuk mengurangi pungutan liar dan

sebagainya justru malah masih dihiasi dengan tindakan seperti KKN ini.

Dengan mudahnya perolehan perijinan, semakin marak pula pembangunan di Kota Semarang maka hal ini akan berpengaruh terhadap kelangsungan hidup masyarakat, bukan hanya masyarakat pemohon ijin tetapi juga masyarakat di luar pemohon ijin. Merubah apa yang sudah ada di masyarakat merupakan hal yang belum tentu dapat diterima oleh masyarakat sendiri. Perubahan memerlukan sebuah adaptasi dan itu bukan hal yang mudah untuk dilakukan.

Perubahan ini menyebabkan adanya adaptasi yang lemah, masyarakat masih belum bisa terbiasa dengan adanya peningkatan harga tanah dan perubahan lainnya seperti keadaan lalu lintas yang menjadi lebih padat dan ramai. Lalu lintas di sekitar pembangunan Hotel di daerah Simpang Lima menjadi lebih ramai dan macet karena tiap bangunan baru memiliki akses sendiri-sendiri yang menyebabkan kendaraan bermotor lebih sering keluar-masuk yang menimbulkan kepadatan di jalan raya.

PENUTUP

1. Kesimpulan

a. Dampak Individual

Dengan mudahnya pelayanan kebijakan karena adanya PPTSP ini ternyata memberikan dampak yang positif bagi masyarakat khususnya pemohon ijin dengan didapatnya pelayanan yang lebih mudah dan cepat. Dengan terfokusnya pelayanan perijinan maka masyarakat menjadi lebih dimudahkan dalam pengurusan ijinnya. Tetapi, ternyata selain ada dampak positif tersebut masih

ditemukan juga dampak yang merugikan bagi masyarakat pemohon ijin. Masih sering terjadi kemoloran di dalam penerbitan dokumen ijin seringkali menyebabkan masyarakat menjadi kebingungan dan kecewa. Selain dampak bagi masyarakat pemohon ijin, ada juga dampak bagi masyarakat di luar sasaran kebijakan yaitu masyarakat di sekitar usaha pemohon ijin. Dengan mudahnya pelaksanaan ijin karena kebijakan PPTSP ini juga menimbulkan dampak yang positif maupun yang negatif. Positifnya, masyarakat diuntungkan oleh usaha yang memperhatikan kondisi sekitar dan ikut terlibat dalam kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat sekitar usaha tersebut. Negatifnya, masih ada beberapa pengusaha yang belum memperhatikan lingkungan sekitarnya sehingga menyebabkan kerugian bagi masyarakat di sekitar usahanya seperti contohnya pengolahan limbah industri yang belum maksimal.

b. Dampak Organisasional

Pelaksanaan kebijakan PPTSP ini adalah terbantunya pencapaian tujuan BPPT untuk memberikan pelayanan publik yang cepat, mudah, dan murah. Selain itu BPPT juga memiliki tujuan untuk meningkatkan jumlah investor di Kota Semarang. Selain itu juga BPPT disebut sebagai Pelaksana PTSP terbaik di Indonesia. Selain dampak-dampak positif di atas juga terdapat dampak yang tidak diharapkan bagi organisasi. Seperti masih adanya rasa kurang puas dari masyarakat yang menyebabkan penilaian kinerja BPPT menjadi buruk karena dianggap belum mudah cepat. Selain itu, juga masih ada

masyarakat yang belum mengetahui tentang kemudahan perijinan untuk usahanya sehingga memilih untuk membuat dokumen ijin palsu yang merugikan bagi BPPT.

c. Dampak terhadap Lembaga dan Sistem Sosial

Dengan adanya kebijakan PPTSP, terjadi perubahan bentuk lembaga dari BKPM dan UPT menjadi terpusat dan berubah menjadi BPPT. Dengan demikian pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi maksimal karena masyarakat tidak perlu lagi harus “lari-larian” ke banyak dinas untuk mengurus ijin, melainkan dapat dilakukan di satu badan saja yaitu BPPT. Koordinasi antara BPPT dan Dinas terkait terkadang masih mengalami beberapa kendala terkait dengan adanya perbedaan regulasi dan kurangnya jumlah personel dari tim teknis. Dampak lainnya yaitu masih saja ditemui kasus KKN yang melibatkan oknum baik itu dari dalam ataupun dari luar BPPT. Tindakan tersebut masih sering ditemui di luar kantor di mana hal tersebut dilakukan untuk mempercepat proses perijinan. Dampak lainnya yaitu terjadinya peningkatan harga sewa tanah, dan timbulnya kemacetan.

2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diperoleh maka perlu adanya saran bagi BPPT Kota Semarang untuk bisa lebih baik lagi di dalam melaksanakan kebijakan Penyelenggaraan Pelayanan Satu Pintu, yaitu :

a. Terkait untuk dampak individual

BPPT dapat menerbitkan ijin tepat waktu seperti yang dijanjikan

sebelumnya. BPPT juga harus lebih berhati-hati dalam memberikan persetujuan izin bagi pemohon karena jika izin tersebut tidak mempertimbangan aspek lain di sekitar usahanya hal tersebut akan merugikan masyarakat di luar usaha tersebut. Pengawasan di lapangan sebaiknya juga didampingi dari pihak BPPT, jangan hanya pihak tim teknis.

b. Terkait dengan dampak organisasional

Upaya BPPT di dalam memberikan pelayanan memang sudah terbilang baik namun karena masih ditemukan masyarakat yang belum puas dengan pelayanan yang diberikan, maka BPPT dapat lebih memperbaiki pelayanan khususnya untuk aspek kecepatan. Lalu terkait dengan masih rendahnya tingkat kesadaran masyarakat, sebaiknya BPPT lebih gencar lagi melakukan sosialisasi terkait PPTSP ini. Sosialisasi yang biasanya dilakukan setahun sekali dengan membuka *booth-booth* di *mall* dilakukan dalam jangka waktu yang tidak terlalu lama.

c. Terkait dengan dampak lembaga dan sistem sosial

Koordinasi antara BPPT dengan Dinas lain yang berfungsi sebagai tim teknis harus lebih diperbaiki lagi. Perhatian kepada sistem sosial harus lebih diperhatikan lagi, di mana masyarakat yang terkena dampak dari pembangunan yang terjadi harus lebih diperhatikan di dalam kehidupannya. Untuk masalah lalu lintas yang menjadi lebih padat dapat ditingkatkan kerjasama dengan pihak yang berwajib yang terkait untuk

dapat lebih memperhatikan kelangsungan lalu lintas yang terjadi di sekitar daerah ramai tersebut. Terkait dengan masalah kenaikan harga sewa tanah, para *stakeholders* di dalam merencanakan sebuah kebijakan alangkah lebih baiknya jika mengambil juga tindakan antisipasi seperti relokasi tempat usaha bagi masyarakat sekitar usaha pembangunan yang terkena dampak kenaikan harga sewa tanah.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Said Zainal. (2012). *Kebijakan Publik*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Bungin, M Burhan. (2010). *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana
- Dunn, William N. (1998). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Indiahono, Dwiyanto. (2009). *Kebijakan Publik (Berkas Dynamic Policu Analysis)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ismaly, Irfan Drs. M.MPA. (2002). *Prinsip-prinsip Perumusan Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kusumanegara, Solahuddin. (2010). *Model dan Aktor dalam Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Miles, Metthew B, A. Michael Huberman and Johnny Saldana. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Third Edition*. Sage Publications, Inc

- Moleong, Lexy J. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Moleong, Lexy J. 2002. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Nugroho, Riant. (2006). *Kebijakan Publik untuk Negara-Negara Berkembang*. Jakarta: PT Gramedia.
- Nugroho, Riant (2011). *Public Policy*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Pasolong, Harbani. (2008). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Subarsono, DRS. AG. (2012). *Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori, dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung : CV ALFABETA
- Syafiie, Inu Kencana. (2009). *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Wibawa, Samodra Dkk. (1994). *Evaluasi Kebijakan Publik*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Winarno, Budi. (2007). *Kebijakan Publik, Teori dan Proses*. Jogjakarta: Media Pressindo.
- Wirawan, Dr. (2011). *Evaluasi: Teori, Model, Standar, Aplikasi, dan Profesi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Dokumen :
- Rencana Strategis Rencana Strategis Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang Tahun 2010-2015
- Internet :
- <http://bppt.semarangkota.go.id>
diakses pada tanggal 10 Oktober 2013
- <http://kppod.org> diakses pada 9 Juni 2014.