



EVALUASI KEBIJAKAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (STUDI PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI SULAWESI TENGGARA)

Sry Mayunita¹✉

¹ Ilmu Pemerintahan, Universitas Muhammdiyah Buton

Info Artikel

Sejarah Artikel:

Diterima: 10 Oktober
2022

Disetujui: 13 Oktober
2022

Dipublikasikan:
15 Oktober 2022

Kata Kunci:

Evaluasi, kebijakan,
pelayanan, satu pintu

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan evaluasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Tenggara. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan penelitian berjumlah 10 orang dan ditetapkan secara purposif dan terdiri dari pimpinan, staf dan masyarakat yang pernah mengurus perizinan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) evaluasi hasil menunjukkan bahwa kebijakan DPMP-PTSP di Provinsi Sulawesi Tenggara belum maksimal, hal ini dibuktikan dengan ketidaksesuaian SDM yang ada baik secara kualitas maupun kuantitas, 2) evaluasi proses sudah menunjukkan hasil yang baik, terlihat dari adanya penataan kewenangan dari Gubernur ke DPM-PTSP, dibentuknya tim pelaksana, hingga tersedianya Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk menjangkau proses pelaksanaan kebijakan, 3) evaluasi dampak juga sudah menunjukkan hasil yang cukup baik, meskipun evaluasi yang dilakukan masih hanya terbatas 1 pada kelompok sasaran.

EVALUATION OF ONE DOOR INTEGRATED SERVICES POLICY (STUDY AT THE DEPARTMENT OF INVESTMENT AND ONE DOOR INTEGRATED SERVICES SOUTHEAST SULA WES/ PROVINCE)

Keywords:

Evaluation, policy,
service, one door

Abstract

Integrated Service policy at the Investment and One-Stop Integrated Service Office of Southeast Sulawesi Province. This study uses a qualitative research with a descriptive approach. The data collection techniques used are observation, interviews, and documentation. The research informants were 10 people and were determined purposively and consisted of leaders, staff and the community who had taken care of licensing. The results of the study show that: 1) the evaluation of the results shows that the OPMP-PTSP policy in Southeast Sulawesi Province has not been maximized, this is evidenced by the mismatch of existing human resources both in quality and quantity, 2) process evaluation has shown good results, it can be seen from the structuring the authority from the Governor to the OPM-PTSP, the establishment of an implementation team, until the availability of Standard Operating Procedures (SOP) to support the policy implementation process, 3) the

impact evaluation has also shown quite good results, although the evaluation carried out is still limited to the target group

© 2022 Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Mataram

✉ Alamat korespondensi:
itamea11@gmail.com

PENDAHULUAN

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan penyelenggaraan kegiatan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap penerbitan dokumen dilakukan secara terpadu dalam satu tempat (Robby, 2019). Keberadaan PTSP pada suatu daerah diharapkan mampu untuk mendongkrak efisiensi dan produktifitas pelayanan publik, yang kemudian akan berdampak pada peningkatan angka investasi dan jumlah penerimaan bagi pendapatan daerah (Kurniawan, 2016). Oleh karenanya, mengevaluasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan suatu keharusan, sebab evaluasi ini akan bermanfaat untuk mengetahui apakah kebijakan PTSP yang telah berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, ataupun mengetahui apakah kebijakan PTSP yang telah dirancang telah terealisasi dengan baik atau belum. Sebagaimana Ambyar dan Maharika (2019) menjelaskan bahwa evaluasi bertujuan untuk mengumpulkan, menganalisis dan menyajikan informasi yang bermanfaat mengenai objek evaluasi, menilainya dengan membandingkannya dengan indikator evaluasi dan hasilnya dipergunakan untuk mengambil keputusan mengenai keputusan mengenai objek evaluasi.

Salah satu daerah yang menerapkan PTSP pada penyelenggaraan pelayanan adalah Provinsi Sulawesi Tenggara, melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP). Sebagaimana diatur dalam Peraturan Gubernur Provinsi Sulawesi Tenggara Nomor 69 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, salah satu fungsi DPM-PTSP adalah melakukan evaluasi. Adapun evaluasi yang dimaksud adalah evaluasi sebagai alat manajemen untuk meningkatkan efektivitas organisasi. Organisasi yang efektif bergantung pada penilaian dan informasi kinerja untuk mengevaluasi pencapaian tujuan.

Berdasarkan studi evaluasi kebijakan yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu menunjukkan bahwa kebijakan PTSP pada implementasinya belum sempurna, sebab kebijakan tersebut masih memiliki beberapa permasalahan, misalnya

kualitas pelayanan pada PTSP pada kenyataannya belum benar-banar satu pintu, dimana masih ada istilah “satu pintu banyak meja” yang berarti masuk dalam satu kantor, tetapi banyak dinas yang harus ditemui, “satu pintu banyak jendela” yang berarti satu kantor, tetapi berkas dan dokumen harus dibawa ke dinas terkait di luar, atau “satu pintu banyak kunci” yang berarti satu kantor perizinan, tetapi tanda tangan persetujuan perlu kewenangan instansi lain (Arigan, 2015). Priyono (2015) bahkan mengidentifikasi permasalahan PTPS dari sisi kesenjangan antara kelembagaan dan pelayanan. Menurutnya, pada beberapa kasus, ada instansi pelayanannya sangat bagus, tetapi dari sisi kelembagaan tidak sepenuhnya sejalan dengan ketentuan pemerintah. Sebaliknya, ada juga yang dari sisi kelembagaan bagus, tetapi pelayanannya tidak terlalu baik, bahkan ada yang tidak diberi kewenangan untuk mengelola banyak izin.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Sangkala dan Hamsina (2014) juga menunjukkan bahwa evaluasi yang selama ini dilakukan oleh DPM-PTPS melalui laporan akuntabilitas memiliki kelemahan, terutama dalam penggunaan indikator evaluasi yang tidak memiliki keterkaitan langsung dengan sasaran organisasi. Evaluasi yang dilakukan selama ini tidak sesuai dengan model evaluasi yang menggunakan pendekatan manajemen berbasis kinerja, yang mana indikatornya berangkat dari sasaran strategis organisasi kemudian dievaluasi sampai ke level unit hingga individu pegawai.

Hasil penelitian di atas sejalan dengan rise! evaluasi yang dilakukan oleh Komisi Pemantauan Pelaksanaan Otonomi Daerah. Hasil rise! tersebut menunjukan beberapa permasalahan PTSP, yaitu: (1) tidak semua kepala daerah/kepala dinas mau melimpahkan kewenangannya ke kepala Pelayanan terpadu satu pintu tahun 2013 mencatat baru 41 persen pemerintah daerah yang mendelegasikan kewenangannya ke kepala pelayanan satu pintu. Alasannya, beberapa izin terkait dinas spesifik, seperti kesehatan dan lingkungan, yang dianggap perlu rekomendasi dinas terkait. (2) Keterbatasan sumber daya manusia. Idealnya pelayanan terpadu satu pintu memiliki staf teknis, seperti ahli penilaian AMDAL, kesehatan, sipil, dan transportasi. Namun, jumlah staf tersebut umumnya berada di dinas/instansi asalnya. (3) Status kelembagaan yang beragam. Ada yang berbentuk badan, dinas, dan kantor, dengan implikasi yang berbeda-beda. Jika berbentuk dinas dan badan biasanya mudah berkoordinasi dengan dinas/badan lain karena levelnya setara. Apabila dalam bentuk kantor menjadi sulit berkoordinasi karena level yang berbeda.

Implementasi DPM-PTSP di Provinsi Sulawesi Tenggara juga mengindikasikan bahwa pelayanan satu pintu belum diterapkan secara maksimal. Hal ini didasarkan pada hasil survei awal peneliti yang menunjukkan bahwa pelayanan DPM-PTSP Sulawesi Tenggara belum dilakukan secara online atau masih manual. Hal ini kemudian menyebabkan rendahnya kualitas pelayanan dari sisi kecepatan maupun kemudahan pelayanan. Selain itu, pelayanan satu pintu yang digaungkan nyatanya belum benar-benar satu pintu. Karena para pengguna layanan harus dan masih berhubungan dengan instansi-instansi lain yang terkait. Dengan demikian, maka penelitian ini bermaksud untuk mengevaluasi pelayanan pada PDM-PTSP Provinsi Sulawesi Tenggara, dengan tujuan untuk mendapatkan gambaran secara menyeluruh mengenai pelayanan pada PDM-PTSP Sulawesi Tenggara.

METODE PENELITIAN

Tahapan penelitian dimulai dengan merumuskan permasalahan, mengumpulkan data, menentukan objek dan subjek penelitian, menentukan metode penelitian yang akan digunakan, menyusun jadwal waktu penelitian dan mencari literatur (studi kepustakaan) yang bisa membantu menjelaskan dan memberikan jawaban dari rumusa masalah. Lokasi dalam penelitian ini adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PDM-PTSP) Provinsi Sulawesi Tenggara. Sumber Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber primer dan sumber sekunder.

Sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh dari intorman, yaitu Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PDM-PTSP) Provinsi Sulawesi Tenggara, Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non perizinan, Kepala Bidang Pengendalian dan Intormasi, Pegawai stat frontoffice, Pegawai stat back-office, dan 5 orang masyarakat pengguna layanan perizinan. Pendekatan dengan intorman dilakukan dengan cara mengemukakan secara jelas maksud dan tujuan peneliti dalam melakukan pengumpulan data kepada intorman. Untuk lebih jelasnya pengumpulan data dilakukan dengan 3 teknik yang saling mendukung guna mempertajam analisis data dan proses triangulasi. Teknik pengumpulan data atau instrumen penelitian yang digunakan adalah:

1. Observasi Pengumpulan Data, dilakukan berdasarkan hasil pengamatan langsung pada lokasi penelitian. Observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi partisipan, dimana peneliti terlibat langsung dengan program yang akan diteliti agar data yang diperoleh lebih lengkap dan tajam.

2. Wawancara Pengumpulan Data, dilakukan melalui komunikasi langsung dengan informan. Teknik wawancara yang digunakan adalah wawancara mendalam melalui pendekatan semi terstruktur untuk menemukan permasalahan lebih terbuka.
3. Dokumentasi Pengumpulan Data, dilakukan melalui pengumpulan dokumen dalam bentuk gambar dan berkas yang terkait dengan permasalahan. Dokumentasi yang diambil harus mendukung analisis data hasil penelitian. Dokumen ini yang nantinya akan menjadi rujukan untuk menentukan evaluasi, kontrol dan tingkat perbaikan. Teknik ini dilakukan sebagai pelengkap observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

Analisis data dilakukan secara analisis kualitatif berdasarkan data, fakta dan informasi yang dikumpulkan dengan tetap mengedepankan penelusuran representatif untuk menghindari data bias. Kemudian dikaji secara kualitatif sesuai dengan teori yang digunakan dan dikembangkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bridgman dan Davis (dalam Badjuri dan Yuwono, 2003) menyebutkan empat indikator utama untuk mengevaluasi kebijakan, yaitu: (1) input, (2) process(proses), dan (3) Indikator outcome (dampak).

Evaluasi Input (Masukan)

Evaluasi input (masukan) memfokuskan pada penilaian terhadap sumberdaya pendukung dan bahan-bahan dasar yang diperlukan untuk melaksanakan kebijakan. Indikator ini dapat meliputi sumber daya manusia, uang, atau infrastruktur pendukung lainnya.

Pertama, sumber daya manusia. Pelaksanaan sebuah kebijakan digambarkan sebagai apa yang sudah ditetapkan oleh pembuat kebijakan (pemerintah) sehingga kebijakan tersebut dapat memiliki dampak yang diharapkan. Jann dan Wegrich (2007) menyebutkan bahwa salah satu unsur penting yang harus dipenuhi oleh pemerintah dalam pelaksanaan sebuah kebijakan adalah alokasi sumberdaya, yaitu bagaimana anggaran didistribusikan, personil yang melaksanakan kebijakan dan organisasi yang bertanggungjawab atas pelaksanaan kebijakan. Dengan demikian, maka untuk menghasilkan pelaksanaan kebijakan yang efektif, setiap organisasi harus memiliki sumber daya manusia yang cukup, baik dari sisi kualitas maupun kuantitas.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa secara kuantitas jumlah SDM pada DPM-PTSP Provinsi Sulawesi Tenggara adalah sebanyak 58 pegawai. Dari jumlah tersebut, pegawai yang melayani di bidang perizinan dan non perizinan sebanyak 8 orang, yang terdiri dari 2 orang penerima tamu, 4 orang *front office*, dan 2 orang *back office*. Jumlah ini dirasa sudah cukup untuk mengcover pelayanan yang ada, sebab jika dilihat dari data jumlah izin yang terbitkan hanya mencapai 1.000 lebih perizinan setiap tahun. Pada tahun 2018 misalnya, jumlah perizinan yang terbit mencapai 1.172 izin, dan apabila di bagi setiap bulannya, maka jumlah pengguna tersebut hanya mencapai 100 orang/bulan, sedangkan perharinya hanya mencapai 3 sampai 4 orang pengguna. Dengan demikian, maka dapat disimpulkan bahwa jumlah pegawai sebanyak 8 orang sudah cukup untuk melayani 3-4 orang pengguna layanan per hari di DPM-PTSP Provinsi Sulawesi Tenggara. Sementara itu, dari sisi kualitas hasil penelitian juga menunjukkan bahwa SDM di DPM-PTSP Provinsi Sulawesi Tenggara juga sudah cukup baik. Hal ini terlihat dari kualifikasi pendidikan pegawai yang mayoritas adalah berpendidikan S1 dan S2, yakni 28 pegawai berpendidikan S1, 19 pegawai berpendidikan S2, dan hanya 7 pegawai berpendidikan SMA. Selain itu, SDM yang ada juga telah diberikan pelatihan-pelatihan untuk meningkatkan kompetensi mereka, misalnya melalui pelatihan dasar, pelatihan lanjutan, pelatihan sektoral, dan pelatihan pelayanan prima petugas *front office*.

Meskipun demikian, pada Laporan Kinerja DPM-PTSP Provinsi Sulawesi Tenggara tahun 2021 dalam kesimpulannya justru menyebutkan bahwa DPM-PTSP Provinsi Sulawesi Tenggara membutuhkan setidaknya 8 pegawai dengan kualifikasi komputer, akuntansi, dan hukum untuk menggenjot optimalisasi kinerja, mengingat jumlah SDM yang tersedia belum memadai dalam pelayanan dan pelaksanaan tugas. Pegawai yang ada juga perlu memperoleh pendidikan, pelatihan dan bimbingan teknis serta perubahan mindset dan cultureset sesuai tuntutan reformasi birokrasi termasuk tata kelola pemerintahan yang bersih, efisien, transparan dan profesional. Laporan ini tentu saja kontradiksi dengan data SDM yang dipaparkan pada bagian laporan yang lainnya. Dengan demikian, seharusnya DPM-PTSP dapat meningkatkan jumlah personil, sehingga pelaksanaan kebijakan dapat berjalan efektif dan memberikan dampak yang maksimal bagi peningkatan kualitas pelayanan. Meskipun Winarno (2012) menyebutkan bahwa jumlah sumberdaya manusia tidak selalu memberikan efek yang positif bagi pelaksanaan kebijakan, namun kurangnya jumlah personil juga dapat menimbulkan masalah yang pelik bagi pelaksanaan kebijakan yang efektif. Lebih lanjut, Winarno (2012) juga menyebutkan bahwa tidak

maksimalnya pelaksanaan suatu kebijakan bukan disebabkan oleh jumlah sumber daya manusia yang kurang, melainkan lebih pada kurangnya kualitas dan rendahnya motivasi para pegawai.

Kedua, sumberdaya finansial. Pada tahun 2021, diketahui anggaran untuk mendanai program dan kegiatan DPM-PTSP Provinsi Sulawesi Tenggara terdiri dari 3 (tiga) sumber, yaitu: (1) APBD, total anggaran mencapai Rp. 10.761.538.989,- dengan realisasi anggaran mencapai Rp. 10.034.290.452,00,0 atau 93,24%. (2) Dana Dekonsentrasi APBN BKPM, total anggaran sebesar Rp.398.888.000,- dengan realisasi anggaran mencapai Rp398.004.900,- atau 99,93%. (3) Dana Dekonsentrasi APBN Kemendagri, sebesar Rp.199.800.000,- dengan realisasi sebesar Rp. 198.184.000,- atau 99,19%.

Total anggaran yang dibarengi dengan tingginya angka serapan anggaran pada DPM-PTSP Provinsi Sulawesi Tenggara menunjukkan bahwa pelaksanaan anggaran telah dilakukan secara optimal untuk mendukung program dan kegiatan. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh BPKP (2011), bahwa pelaksanaan anggaran merupakan tahap pengelolaan keuangan yang harus dilaksanakan setelah perencanaan anggaran selesai. Pelaksanaan merupakan aktivitas atau usaha-usaha yang dilaksanakan untuk merealisasikan semua rencana dan kebijakan yang telah dirumuskan dan ditetapkan. Kuswoyo (2011) bahkan menyebutkan bahwa pelaksanaan anggaran berpengaruh positif terhadap penyerapan anggaran. Dengan demikian, maka secara singkat dapat dikatakan bahwa anggaran yang tinggi apabila disertai dengan penyerapan anggaran yang tinggi pula, dapat menunjukkan optimalisasi pelaksanaan anggaran, dimana pelaksanaan anggaran tersebut berkontribusi pada ketercapaian program dan kegiatan yang dilaksanakan oleh DPM-PTSP Provinsi Sulawesi Tenggara. Hal ini dibuktikan dengan capaian kinerja DPM-PTSP Tahun 2021, yaitu:

NO	INDIKATOR KINERJA	TARGET	REALISASI	Capaian (%)
1	Jumlah investor berskala nasional (PMDN/PMA)	35 perusahaan	349 Perusahaan	997,14%
2	Jumlah nilai investasi berskala nasional (PMDN/PMA)	Rp. 6,5 Triliun	Rp. 27,93 Triliun	429,69%
3	Kenaikan/penurunan nilai realisasi PMDN dan PMA (milyar rupiah)	Naik 7,69%	Naik 32,18%	418,46%
4	Nilai Survey Kepuasan Masyarakat	Baik	Baik	100
5	Lama maksimal waktu pelayanan	3 hari	3 hari	100
6	Nilai penyelenggaraan pelayanan publik	B	A (-)	120

Gambar 1.1 Capaian Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2021.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kebijakan PTSP pada DPM-PTSP Provinsi Sulawesi Tenggara dari sisi *input* (masukan) kebijakan belum menunjukkan hasil yang maksimal. Hal ini terlihat dari indikator sumber daya manusia yang tidak sesuai baik secara kuantitas maupun kualitas. Meskipun pada indikator sumberdaya finansial sudah menunjukkan kesesuaian antara total anggaran dan serapan anggaran dengan capaian kinerja terhadap pelaksanaan program dan kegiatan yang dijalankan oleh PDM-PTSP Provinsi Sulawesi Tenggara.

Evaluasi Proses

Evaluasi proses merupakan evaluasi yang dilakukan untuk menilai rangkaian penerapan atau proses implementasi sebuah kebijakan. Seberapa indikator untuk menilai evaluasi proses terdiri dari penataan struktur organisasi, aspek berperilaku pemimpin dan petugas pelayanan, kepatuhan pada norma dasar prosedur, dan hambatan-hambatan yang dihadapi dan bagaimana cara mengatasi hambatan tersebut. Dengan demikian, maka evaluasi proses kebijakan PTSP disini akan dinilai melalui beberapa indikator-indikator, yaitu penataan kewenangan, pembentukan tim pelaksana, dan standar operasional prosedur (SOP).

Pertama, penataan kewenangan. DPM-PTSP Provinsi Sulawesi Tenggara dibentuk berdasarkan penataan kewenangan melalui Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah. DPM-PTSP Provinsi Sulawesi Tenggara telah mengalami tiga kali perubahan nomenklatur. Sebelumnya pada awal pendirian sebagai organisasi tersendiri berdasarkan Peraturan Daerah nomor 5 tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara. Saat itu instansi ini bernama Badan Penanaman Modal Daerah (SPMD) Provinsi Sulawesi Tenggara. SPMD kemudian berganti nomenklatur menjadi Badan Koordinasi Penanaman Modal Daerah dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (SKPMD dan PTSP) Provinsi Sulawesi Tenggara berdasarkan Perda Nomor 12 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara. Selanjutnya, berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 69 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Tenggara, mengatur pelimpahan kewenangan dari Gubernur kepada Kepala DPM• PTSP pada aspek perizinan dan non perizinan.

Kedua, pembentukan tim pelaksana. Sebagaimana telah dilimpahkan wewenang oleh Gubernur kepada DPM-PTSP Provinsi Sulawesi Tenggara, maka tim pelaksana kebijakan adalah DPM-PTSP itu sendiri, yang mana DPM-PTSP memiliki struktur organisasi yang terdiri dari: Kepala Dinas, Sekretaris, Kepala Sidang, Kepala Seksi, Kepala Sub-Sagian, dan Kelompok Jabatan Fungsional. Di antara struktur tersebut, DPM-PTSP Provinsi Sulawesi Tenggara telah menetapkan beberapa personil yang secara khusus menangani dibidang pelayanan perizinan dan non perizinan.

Ketiga, Standar Operasional Prosedur (SOP). Adapun makna SOP adalah suatu set instruksi yang sebagai suatu petunjuk prosedur kerja yang harus dilakukan secara kronologis dalam penyelenggaraan tugas atau pekerjaan. Dokumen SOP pada umumnya berisi detail pekerjaan, cara melakukan pekerjaan, waktu pelaksanaan, tempat penyelenggaraan, dan aktor yang berperan dalam kegiatan tersebut. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, DPM-PTSP Provinsi Sulawesi Tenggara mempunyai SOP untuk 111 jenis perizinan dan non perizinan yang menjadi kewenangannya.



Gambar 1.2 Standar Operasional Prosedur Pelayanan DPM-PTSP Provinsi Sulawesi Tenggara

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa dari sisi proses kebijakan juga sudah menunjukkan hasil baik, dimana kebijakan PTSP pada DPM-PTSP Provinsi Sulawesi sudah dimulaidari proses penetapan kewenangan, pembagian tim pelaksana, hingga penyusunan dan pelaksanaan Standar

Operasional Pelayanan (SOP). Selain itu, untuk melihat ketercapaian proses yang telah dilakukan,

DPM-PTSP Sulawesi Tenggara secara rutin setiap tahun selalu mengadakan beberapa kegiatan evaluasi, yang terdiri dari: survey kepuasan masyarakat, survey ketepatan waktu pelayanan, hingga menunjukkan nilai penyelenggaraan pelayanan publik. Hasil dari kegiatan evaluasi ini kemudian dijadikan sebagai pedoman oleh DPM-PTSP Provinsi Sulawesi Tenggara untuk menyusun program dan kegiatan pelayanan yang lebih baik di tahun-tahun berikutnya. Dengan demikian, maka hasil temuan ini tidak sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Kariuki and Reddy (2017), berkenaan dengan lemahnya kapasitas evaluasi dalam pelayanan pemerintah daerah. Sebaliknya, temuan penelitian ini mendukung penelitian terdahulu dari Krisilvana, Yuwono dan Herawati (2017) terkait dengan penerapan prinsip *good governance* dalam PTSP, penelitian Widarayini (2022) terkait evaluasi implementasi sistem PTSP, serta penelitian Umar et al. (2019) terkait adanya perubahan-perubahan kearah yang lebih baik dalam aspek-aspek struktur implementasi pelayanan perizinan.

Evaluasi Dampak

Dye dalam Winarno (2012) menyebutkan bahwa untuk melihat dampak dari sebuah kebijakan, maka dapat dilihat dari dimensi dampak kebijakan pada masalah-masalah publik atau orang-orang yang terlibat (kelompok sasaran). Dalam rangka mengevaluasi dampak kebijakan PTSP terhadap kelompok sasaran, maka perlu dilihat sejauhmana manfaat yang dirasakan terhadap proses pelaksanaan kebijakan yang telah dilakukan oleh DPM-PTSP Provinsi Sulawesi Tenggara.

Manfaat kebijakan dapat dilihat dari evaluasi kinerja yang telah dilakukan oleh DPM-PTSP Provinsi Sulawesi Tenggara sesuai pada gambar 1.1 di atas. Berdasarkan hasil evaluasi capaian kinerja, diperoleh bahwa target kinerja yang direncanakan telah tercapai. Bahkan beberapa capaian melebihi dari target yang telah ditetapkan. Misalnya, indikator ke-1 yaitu jumlah investor berskala nasional (PMDN/PMA), yang ditargetkan adalah 35 perusahaan dan yang terealisasi adalah 349 perusahaan. Indikator ke-2 yaitu Jumlah nilai investasi berskala nasional (PMDN/PMA), yang ditargetkan adalah Rp. 6,5 Triliun dan yang terealisasi adalah Rp. 27,93 Triliun. Indikator ke-3 yaitu Kenaikan/penurunan nilai realisasi PMDN dan PMA (milyar rupiah), yang ditargetkan adalah 7,69% dan yang terealisasi adalah 32,18%. Indikator ke-4 yaitu Nilai Survey Kepuasan Masyarakat, yang ditargetkan baik

dan yang terealisasi juga baik. Indikator ke-5 yaitu Lama maksimal waktu pelayanan, yang ditargetkan 3 hari dan yang terealisasi juga 3 hari. Indikator ke-6 yaitu nilai penyelenggaraan pelayanan publik, yang ditargetkan adalah B dan yang terealisasi adalah A(-).

Berdasarkan hasil di atas, maka dapat disimpulkan bahwa evaluasi dampak DPM-PTSP Provinsi Sulawesi Tenggara sudah cukup baik, terutama bagi masyarakat yang menjadi sasaran dari kebijakan PTSP. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Umar et al. (2019), yang menyebutkan bahwa adanya perubahan kearah yang lebih baik dalam aspek-aspek pelayanan perizinan menunjukkan bukti bahwa kebijakan telah memberikan output yang baik bagi kelompok-kelompok yang menjadi target kebijakan. Meskipun demikian, menurut hemat peneliti, evaluasi dampak masih perlu diteliti secara lebih mendalam, terutama dampak kebijakan yang juga harus melihat dari sisi kelompok di luar sasaran kebijakan, dampak kebijakan pada masa yang akan datang, dan dampak yang diharapkan dan tidak diharapkan. Sebagaimana Dye dalam Winarno (2012) menyebutkan bahwa untuk melihat dampak dari sebuah kebijakan, maka dapat dilihat dari beberapa dimensi, yaitu: 1) dampak kebijakan pada masalah-masalah publik atau orang-orang yang terlibat, 2) dampak kebijakan pada kelompok-kelompok di luar sasaran, 3) dampak pada keadaan sekarang dan masa yang akan datang, dan 4) dampak yang diharapkan dan dampak yang tidak diharapkan.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, maka dapat disimpulkan beberapa hal, yaitu: 1) evaluasi hasil menunjukkan bahwa kebijakan DPMP-PTSP di Provinsi Sulawesi Tenggara belum maksimal, hal ini dibuktikan dengan ketidaksesuaian SDM yang ada baik secara kualitas maupun kuantitas, 2) evaluasi proses sudah menunjukkan hasil yang baik, terlihat dari adanya penataan kewenangan dari Gubernur ke DPM-PTSP, dibentuknya tim pelaksana, hingga tersedianya Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk menunjang proses pelaksanaan kebijakan, 3) evaluasi dampak juga sudah menunjukkan hasil yang cukup baik, meskipun evaluasi yang dilakukan masih hanya terbatas pada kelompok sasaran. Dari hasil penelitian ini, penulis memberikan saran adanya peningkatan indikator untuk menilai dampak kebijakan, yang tidak hanya dilihat dari sisi kelompok sasaran, tetapi juga harus menilai dari kelompok di luar sasaran, dampak pada masa mendatang, dan dampak yang diharapkan serta tidak diharapkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ambiyar, Maharika. (2019). *Metodologi Penelitian Evaluasi Program*. Bandung: Alfabeta.
- BPKP. (2011). Menyoal Penyerapan Anggaran. Yogyakarta Review.
- Kariuki, P., and Reddy, P., 2017. Operationalising an Effective Monitoring and Evaluation System for Local Government: Considerations for Best Practice', *African Evaluation Journal* 5(2), pp. 1-8, [HTTPS:// doi.org/10.4102/aej.v5i2.240](https://doi.org/10.4102/aej.v5i2.240).
- Kurniawan, R. I. (2016). Evaluasi Kinerja Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Nunukan. *Tesis. Universitas Terbuka. Jakarta*.
- Kuswoyo. (2011). Analisis Faktor-faktor yang Menyebabkan Terkonsentrasinya Penyerapan Anggaran Belanja diakhir Tahun Anggaran (Studi pada Satuan Kerja di Wilayah KPPN Kediri). *Tesis*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Robby, U. B. I., & Tarwini, W. (2019). Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui Online Single Submission (OSS) Studi Pada Izin Usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bekasi. *Administratio: Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pembangunan*, 10(2), 51-57.
- Sangkala dan Hamsina (2014). *Model Evaluasi Kinerja Organisasi pada Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Pemerintah Kota Makassar, Provinsi Sulawesi Selatan (Sebuah Kajian dari Perspektif Manajemen Berbasis Kinerja)*. Artikel penelitian. Diakses dari [www.researchgate.net > publication > 264521072_Model_Evaluasi_K...](http://www.researchgate.net/publication/264521072_Model_Evaluasi_K...)
- Trisniawan, N., Yuwono, T., & Herawati, N. R. (2017). Tata Kelola Pemerintahan Pada Sektor Informal (Studi Pedagang Kaki Lima Di Kabupaten Ngawi). *Journal of Politic and Government Studies*, 6(03), 501-510.
- Umar, A.; Amrin; Muhlismadani; Umi Farida; Yusriadi; Hasmin Tamsa; Bahtiar; Ansar; Muhammad Yahya; Nurnaningsih; Syamsul Alam; Hendra Gunawan; Darwis; Chuduriah Sahabuddin; Jamaluddin; Misbahuddin; Elpisah; Zarina Akbar; Geminastiti Sakkir; Saidna Zulfiqar Bin-Tahir; dan Misnawati, 2019. One-Stop Service Policy as A Bureaucratic Reform In Indonesia. *Academy of Strategic Management Journal*, Volume 18, Issue 2, pp. 1-12.
- Widarayini, W. O., & Amir, M. (2022). Evaluasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buton Utara. *Publica: Jurnal Administrasi Pembangunan dan Kebijakan Publik*, 13(1), 127-136.
- Winarno, B. (2012). *Kebijakan Publik: Teori, Proses, dan Studi Kasus*. Yogyakarta: Center for Academic Publishing Service.