

Implementasi Layanan Jemput, Online dan Langsung Perizinan Terpadu Satu Pintu (JEMPOLAN PTSP) Terhadap Percepatan Perizinan Di Kabupaten Probolinggo

Supriyanto

Universitas Panca Marga Probolinggo
antoksupriyanto@rocketmail.com

Abstrak

Rendahnya kualitas pelayanan di Indonesia saat ini mendorong pemerintah untuk segera memperbaiki kualitas pelayanannya. Percepatan pelaksanaan yang disusun dalam Peraturan Bupati Nomor 18 Tahun 2018 Tentang Layanan Jemput, *Online* dan Langsung Perizinan Terpadu Satu Pintu JEMPOLAN PTSP. Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, yaitu dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil dari penelitian ini dimana implementasi kebijakan ini menggunakan teori dari Van Metter dan Horn (Dalam Agustino, 2016:133-136) melalui beberapa indikator ukuran dan tujuan kebijakan, sumber daya, karakteristik agen pelaksana, sikap/kecenderungan (*disposition*) agen pelaksana, komunikasi antar organisasi dan aktivitas pelaksana, dan lingkungan ekonomi, sosial dan politik. Implementasi/pelaksanaan kebijakan Jempolan PTSP sudah berjalan cukup baik, hal itu dilihat dari respon masyarakat dan juga tata cara pelaksanaannya. Yang dilakukan secara umum telah dilaksanakan sesuai dengan peraturan serta standar operasional prosedur yang telah diatur dan ditentukan oleh pemerintah daerah. Disamping itu pula pemerintah Kabupaten Probolinggo terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik serta melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

Kata Kunci : *Pelayanan, Jempol PTSP, Kebijakan*

1. PENDAHULUAN

Rendahnya kualitas pelayanan di Indonesia saat ini mendorong pemerintah untuk segera memperbaiki kualitas pelayanannya. Terdapat beberapa bidang layanan yang menjadi data laporan masyarakat. Perizinan menjadi salah satu bidang pelayanan yang masih perlu lagi dibenahi terkait dengan tatanan pelaksanaannya. Perizinan adalah persetujuan yang diperlukan pelaku usaha untuk memulai dan menjalankan usaha dan diberikan dalam bentuk persetujuan yang dituangkan dalam bentuk surat/keputusan atau pemenuhan persyaratan. Berdasarkan data laporan masyarakat tersebut peraturan merupakan salah satu keluhan yang perlu diperhatikan terlebih dahulu agar implementasi suatu kebijakan dapat berjalan dengan benar dan tepat sasaran.

Pemerintah Indonesia berupaya meningkatkan efisiensi kegiatan usaha dengan percepatan pelaksanaan yang disusun dalam Peraturan Bupati Nomor 18 Tahun 2018 Tentang Layanan Jemput, *Online* dan Langsung Perizinan Terpadu Satu Pintu JEMPOLAN PTSP. Berdasarkan kebijakan tersebut, semua pelayanan perizinan menjadi lebih mudah dikarnakan pelayanan tersebut mencakup tiga (3) macam pelayanan yaitu Jemput (Layanan Jemput langsung proses ditempat menggunakan mobil layanan keliling), *Online* (Layanan Proses Ijin *Online* via *Website*), Langsung (Layanan Proses Ijin Langsung datang ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu) dengan menggunakan media sistem informasi secara *online* dari tahap permohonan sampai ke tahap terbit Ijin. semua pengurusan

izin usaha bisa dilakukan dengan cara yang lebih mudah, cepat, tepat dan efisien.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Probolinggo merupakan salah satu perangkat pemerintah daerah di Kabupaten Probolinggo yang menerapkan sistem pelayanan satu pintu sebagai instansi dinas yang khusus bertugas memberikan pelayanan mengenai perizinan yang langsung bersinggungan kepada masyarakat. Kemudahan pelayanan perizinan layanan jemput, *online* dan langsung perizinan terpadu satu pintu JEMPOLAN PTSP ini yaitu dalam pelaksanaannya dapat diakses sendiri oleh pelaku usaha melalui *online*, namun tanggung jawab serta peran DPMPTSP Kabupaten Probolinggo tetap berlaku sesuai dengan tugas pokok dan fungsi serta peraturan yang ada dalam meningkatkan kualitas pelayanannya.

2. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah; implementasi Peraturan Bupati Kabupaten Probolinggo Nomor 18 Tahun 2018 Tentang Layanan Jemput, *Online* dan Langsung Perizinan Terpadu Satu Pintu (JEMPOLAN PTSP) Terhadap Percepatan Layanan Perizinan.

3. MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat penelitian dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada masyarakat Kabupaten Probolinggo mengenai Peraturan Bupati Kabupaten Probolinggo Nomor 18 Tahun 2018 Tentang Layanan Jemput, *Online* dan Langsung Perizinan Terpadu Satu Pintu (JEMPOLAN PTSP) Terhadap Percepatan Layanan Perizinan.

4. TINJAUAN PUSTAKA

1. Implementasi Kebijakan Publik

Implementasi kebijakan pada prinsipnya merupakan cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Ripley dan Franklin (dalam Winarno 2012:148) menjelaskan bahwa “implementasi adalah apa yang terjadi setelah undang-undang ditetapkan yang memberikan otoritas program, kebijakan, keuntungan (*benefit*), atau suatu jenis keluaran yang nyata (*tangible output*)”.

Implementasi kebijakan merupakan dua pilihan, dimana yang pertama langsung mengimplementasikan dalam bentuk program

dan pilihan kedua melalui formulasi kebijakan. Van Metter dan Horn (dalam Agustino, 2016:133-136) mengemukakan variabel-variabel yang dapat mempengaruhi implementasi kebijakan publik :

1) Ukuran dan Tujuan Kebijakan

Kinerja implementasi kebijakan dapat diukur tingkat keberhasilannya jika-dan-hanya-jika ukuran dan tujuan dari kebijakan memang realistis dengan sosio kultur yang mengada di level pelaksana kebijakan.

2) Sumberdaya

Keberhasilan proses implementasi kebijakan sangat tergantung pada kemampuan memanfaatkan sumberdaya yang tersedia. Manusia merupakan sumberdaya yang terpenting dalam menentukan suatu keberhasilan proses implementasi. Tetapi diluar sumberdaya manusia, sumberdaya-sumberdaya lain yang perlu diperhitungkan juga ialah sumberdaya finansial dan sumber daya waktu.

3) Karakteristik Agen Pelaksana

Pusat perhatian pada agen pelaksana meliputi organisasi formal dan organisasi informal yang akan terlibat pengimplementasian kebijakan publik. Hal ini sangat penting karena kinerja implementasi kebijakan publik akan sangat banyak dipengaruhi oleh ciri-ciri yang tepat serta cocok dengan para agen pelaksana.

4) Sikap/Kecenderungan (*Disposition*) Para Pelaksana

Sikap penerimaan atau penolakan dari (*agen*) pelaksana akan sangat banyak mempengaruhi keberhasilan atau tidaknya kinerja implementasi kebijakan publik. Hal ini sangat mungkin terjadi oleh karena kebijakan yang dilaksanakan bukanlah hasil formulasi warga setempat yang mengenal betul persoalan dan permasalahan yang mereka rasakan. Tetapi kebijakan yang akan implementor pelaksana adalah kebijakan “dari atas” (*top down*) yang sangat mungkin para pengambil keputusannya tidak pernah mengetahui (bahkan tidak mampu menyentuh) kebutuhan, keinginan, atau permasalahan yang warga ingin selesaikan.

5) Komunikasi Antar Organisasi dan Aktivitas Pelaksana

Koordinasi merupakan mekanisme yang ampuh dalam implementasi kebijakan publik.

Semakin baik koordinasi komunikasi diantara pihak-pihak yang terlibat dalam suatu proses implementasi, maka asumsinya kesalahan-kesalahan akan sangat kecil untuk terjadi. Dan begitu pula sebaliknya.

- 6) Lingkungan Ekonomi, sosial, dan politik

Lingkungan sosial, ekonomi, dan politik yang tidak kondusif dapat menjadi biang keladi dari kegagalan kinerja implementasi kebijakan. Karena itu, upaya untuk mengimplementasikan kebijakan harus pula memperhatikan kekondusifan kondisi lingkungan eksternal.

2. Layanan Jemput, *Online* dan Langsung Perizinan Terpadu Satu Pintu Layanan Jemput, *Online* dan Langsung Perizinan Terpadu Satu Pintu

Pada tanggal 5 Juni 2018 Pemerintah Kabupaten Probolinggo mulai menerapkan ijin daring. Ijin daring ialah ijin dalam jaringan yang lebih dikenal dengan Layanan jemput, *online* dan langsung atau yang disingkat dengan JEMPOLAN PTSP ialah salah satu inovasi pelayanan yang diberikan oleh dinas perizinan terpadu satu pintu kepada masyarakat dengan harapan mampu memberikan pelayanan JEMPOLAN PTSP.

Jempolan PTSP, adalah penyelenggara pelayanan perijinan dengan (tiga) 3 cara sebagai berikut :

- 1) Pelayanan jemput (Layanan Jemput langsung proses ditempat menggunakan mobil layanan), yaitu mobil keliling yang digunakan untuk menjemput ijin bagi masyarakat yang ingin mengurus ijinnya yang tidak mempunyai banyak waktu dan tidak bisa datang ke Dinas Perizinan.
- 2) Pelayanan *online* (Layanan Proses Ijin *Online via Website*), cara yang ke dua ini atau yang disebut layanan *online* ini bagi masyarakat yang bisa menggunakan ijin melalui *website* (dpmptsp.probolinggo.kab.go.id) jadi masyarakat tidak perlu antre atau menunggu lama. Karna pengurusan ijin bisa dilayani secara cepat, murah dan

mudah dari tanda tangan pengesahan itu bisa dilakukan kapan saja dan dimana saja melalui aplikasi *online smartphone*.

- 3) Pelayanan langsung (Layanan Proses Ijin Langsung datang ke Dinas PM dan PTSP) pelayanan ini bagi masyarakat yang tidak bisa menggunakan ijin secara *online* bisa dengan datang langsung ke dinas perijinan tersebut. Dengan adanya pelayanan jemputan, masyarakat jadi semakin mudah dan cepat dalam mengurus ijinnya serta masyarakat tidak perlu lagi menyuruh orang untuk mengurus ijinnya karna mereka sekarang bisa mengurus sendiri ijinnya.

Tujuan dari pelayan Jempolan ini ialah menciptakan proses percepatan pelayanan perijinan yang transparan, akuntabel menggunakan media sistem informasi yang terintegrasi dengan perijinan *online* dan pelayanan perijinan ditempat. Dalam Sinambela (2010:6), secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

a. Transparan

Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional

Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. Partisipatif

Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif, seperti yang diungkapkan Bogdan dan Taylor (dalam Moleong 2011:5) menjelaskan penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertentu atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat dipahami. Sejalan dengan tujuan penelitian, maka metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan Implementasi Layanan Jemput, *Online* dan Langsung Perizinan Terpadu Satu Pintu (JEMPOLAN PTSP) Terhadap Percepatan Perizinan.

6. HASIL DAN PEMBAHASAN

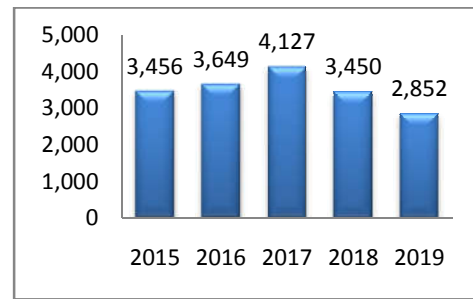
Dari hasil penelitian yang dilakukan di lapangan, peneliti menemukan berbagai informasi, kondisi, dan berbagai fenomena atau berbagai gejala mengenai berbagai permasalahan dalam Implementasi Layanan Jemput, *Online* dan Langsung Perizinan Terpadu Satu Pintu (JEMPOLAN PTSP) Terhadap Percepatan Layanan Perizinan. Dengan banyaknya informasi yang didapat di lapangan, maka peneliti mengambil garis besar permasalahan yang relevan dengan kajian teori mengenai indikator Van Metter dan Horn (Dalam Agustino, 2016:133-136).

1) Ukuran dan Tujuan Kebijakan

Dari dimensi ukuran dan tujuan kebijakan ini, peneliti dapat menganalisis beberapa aspek yang terkandung didalamnya, yaitu kejelasan standar dan tujuan program Jempolan PTSP Kabupaten Probolinggo. Menurut Meter dan Van Horn, standar dan sasaran kebijakan harus jelas dan terukur sehingga dapat direalisasikan.

Kebijakan yang berbentuk peraturan daerah seperti Peraturan Bupati Nomor 18 Tahun 2018 Tentang Layanan Jemput, *Online* dan Langsung Perizinan Terpadu Satu Pintu (JEMPOLAN PTSP), adalah kebijakan yang ditujukan untuk seluruh masyarakat Kabupaten Probolinggo dalam mengurus ijin-ijinnya, dalam permasalahan ukuran atau tujuan Peraturan bupati ini sebetulnya sudah cukup realistis diterapkan di Kabupaten Probolinggo karena program kebijakan ini ialah inovasi dari dinas penanaman modal itu sendiri yang tujuannya ialah untuk meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat.

Laporan Perizinan 2015-2019



Sumber: Dinas Penanaman Modal

Ukuran dan Tujuan Kebijakan sudah cukup jelas tujuannya ialah untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta untuk mempermudah masyarakat dalam bidang pengurusan ijin. Yang awalnya manual sekarang terkomputerisasi. Jadi tentunya lebih baik dari yang sebelum-sebelumnya.

2) Sumber Daya

Keberhasilan proses implementasi kebijakan sangat tergantung dari kemampuan memanfaatkan sumber daya yang tersedia. Manusia merupakan sumber daya yang terpenting dalam menentukan suatu keberhasilan proses implementasi kebijakan. Tahap-tahap tertentu dari keseluruhan proses implementasi menuntut adanya sumber daya manusia yang berkualitas sesuai dengan pekerjaan yang diisyaratkan oleh kebijakan yang ditetapkan secara apolitik. Selain sumber daya manusia, sumber daya finansial, sumber daya sarana dan prasarana serta sumber daya waktu menjadi perhitungan penting dalam keberhasilan implementasi kebijakan.

Sumber daya finansial dan sumber daya waktu. Karena, mau tidak mau, ketika sumber daya manusia yang kompeten dan kapabel telah tersedia sedangkan kucuran dana melalui anggaran tidak tersedia, maka memang menjadi persoalan pelik untuk merealisasikan apa yang hendak dituju oleh tujuan kebijakan publik. Demikian pula halnya dengan sumber daya waktu, saat sumber daya manusia giat berkerja dan kecucuran dana yang baik, tetapi terbentur dengan persoalan waktu yang ketat, maka hal ini pun dapat menjadi bagian dari ketidakberhasilan implementasi kebijakan. Karena itu sumber daya yang diminta dan dimaksud oleh Van Metter dan Van Horn adalah ketiga bentuk sumber daya tersebut.

Sumber daya manusia yang ada dalam Dinas Penanaman Modal sudah terlatih dalam memberikan pelayanan yang prima terbukti

dengan kemampuan SDM yang mampu mengoperasikan komputerisasi secara *online* dan operator layanan sudah melakukan pelatihan Jempolan.

3) Karakteristik Agen Pelaksanaan

Karakteristik agen pelaksana. Dalam karakteristik agen pelaksana adalah mencakup struktur birokrasi, norma-norma, dan pola-pola hubungan yang terjadi dalam birokrasi, yang semuanya itu akan mempengaruhi implementasi suatu program. JEMPOLAN PTSP adalah salah satu aplikasi Jempolan yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Probolinggo. DPMPTSP merupakan ujung tombak bagi para usaha-usaha seperti UKM (Usaha Kecil Menengah). Karena DPMPTSP merupakan unsur pelaksana dalam penyelenggaraan perizinan usaha.

Kebanyakan pelaku usaha memiliki persoalan seputar penerbitan izin. Dengan izin inilah akan melahirkan usaha baru dan lapangan pekerjaan baru. Karakteristik agen pelaksana. Dalam karakteristik agen pelaksana adalah mencakup struktur birokrasi, norma-norma, dan pola-pola hubungan yang terjadi dalam birokrasi, yang semuanya itu akan mempengaruhi implementasi suatu program. JEMPOLAN PTSP adalah salah satu aplikasi Jempolan yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Probolinggo.

4) Sikap/Kecenderungan (*Disposition*) Para Pelaksana

Sikap para pelaksana dalam menjalankan tugas dan tanggungjawab sebagai pelaksana kebijakan harus dilandasi dengan sikap disiplin. Hal tersebut dilakukan karena dapat mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan, setiap badan atau instansi pelaksana kebijakan harus merasa memiliki tanggungjawab terhadap tugasnya masing-masing berdasarkan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya.

Dalam dimensi penilaian mengenai disposisi para pelaksana, terdapat dua elemen penting yang perlu diperhatikan karena sangat berpengaruh terhadap kinerja implementasi kebijakan yakni, kognisi (pemahaman) serta

respons (dukungan / persetujuan) agen pelaksana. Dalam pelaksanaan kebijakan JEMPOLAN PTSP, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Probolinggo merupakan instansi utama atau *leading sector* yang berwenang dalam penyelenggaraan Peraturan Bupati dan dituntut untuk memahami kebijakan Jempolan agar dapat mensukseskan JEMPOLAN PTSP.

5) Komunikasi Antar Organisasi dan Aktivitas Pelaksana

Koordinasi merupakan mekanisme yang ampuh dalam implementasi kebijakan

memang menjadi persoalan pelik untuk merealisasikan apa yang hendak dituju oleh tujuan kebijakan publik. Demikian pula halnya dengan sumber daya waktu, saat sumber daya manusia giat berkerja dan kecucuran dana yang baik, tetapi terbentur dengan persoalan waktu yang ketat, maka hal ini pun dapat menjadi bagian dari ketidakberhasilan implementasi kebijakan. Karena itu sumberdaya yang diminta dan dimaksud oleh Van Metter dan Van Horn adalah ketiga bentuk sumberdaya tersebut.

Sumberdaya manusia yang ada dalam Dinas Penanaman Modal sudah terlatih dalam memberikan pelayanan yang prima terbukti dengan kemampuan SDM yang mampu mengoperasikan komputerisasi secara *online* dan operator layanan sudah melakukan pelatihan Jempolan.

6) Karakteristik Agen Pelaksanaan

Karakteristik agen pelaksana. Dalam karakteristik agen pelaksana adalah mencakup struktur birokrasi, norma-norma, dan pola-pola hubungan yang terjadi dalam birokrasi, yang semuanya itu akan mempengaruhi implementasi suatu program. JEMPOLAN PTSP adalah salah satu aplikasi Jempolan yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Probolinggo. DPMPTSP merupakan ujung tombak bagi para usaha-usaha seperti UKM (Usaha Kecil Menengah). Karena DPMPTSP merupakan unsur pelaksana dalam penyelenggaraan perizinan usaha.

Kebanyakan pelaku usaha memiliki persoalan seputar penerbitan izin. Dengan izin inilah akan melahirkan usaha baru dan lapangan

pekerjaan baru. Karakteristik agen pelaksana. Dalam karakteristik agen pelaksana adalah mencakup struktur birokrasi, norma-norma, dan pola-pola hubungan yang terjadi dalam birokrasi, yang semuanya itu akan mempengaruhi implementasi suatu program. JEMPOLAN PTSP adalah salah satu aplikasi Jempolan yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Probolinggo.

7) Sikap/Kecenderungan (Disposition) Para Pelaksana

Sikap para pelaksana dalam menjalankan tugas dan tanggungjawab sebagai pelaksana kebijakan harus dilandasi dengan sikap disiplin. Hal tersebut dilakukan karena dapat mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan, setiap badan atau instansi pelaksana kebijakan harus merasa memiliki tanggungjawab terhadap tugasnya masing-masing berdasarkan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya.

Dalam dimensi penilaian mengenai disposisi para pelaksana, terdapat dua elemen penting yang perlu diperhatikan karena sangat berpengaruh terhadap kinerja implementasi kebijakan yakni, kognisi (pemahaman) serta respons (dukungan / persetujuan) agen pelaksana. Dalam pelaksanaan kebijakan JEMPOLAN PTSP, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Probolinggo merupakan instansi utama atau *leading sector* yang berwenang dalam penyelenggaraan Peraturan Bupati dan dituntut untuk memahami kebijakan Jempolan agar dapat mensukseskan JEMPOLAN PTSP.

8) Komunikasi Antar Organisasi dan Aktivitas Pelaksana

Koordinasi merupakan mekanisme yang ampuh dalam implementasi kebijakan publik. Semakin baik koordinasi komunikasi diantara pihak-pihak yang terlibat dalam suatu proses implementasi, maka asumsinya kesalahan-kesalahan akan sangat kecil untuk terjadi. Dan begitu pula sebaliknya. Komunikasi sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan dari Implementasi JEMPOLAN PTSP Kabupaten Probolinggo. Implementasi yang efektif terjadi apabila para pembuat keputusan sudah mengetahui apa yang akan mereka kerjakan. Pengetahuan yang akan mereka kerjakan dapat berjalan dengan baik bila komunikasi berjalan dengan baik. Sehingga implementasi program

harus dikomunikasikan dengan baik kepada pihak-pihak yang terkait.

Komunikasi Antar Organisasi dan Aktivitas Pelaksana dalam pelayanan secara *online* ini atau yang disebut dengan Jempolan PTSP ini sudah berjalan dengan baik dilihat dari sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan datang ke setiap kecamatan-kecamatan dan juga dilihat dari koordinasi dengan dinas-dinas yang terkait seperti Dinas Perhubungan, PU, Dinas Ketenagakerjaan dan Dinas Koperasi.

9) Lingkungan Ekonomi, Sosial dan Politik

Variabel yang mempengaruhi dalam implementasi kebijakan publik menurut Van Mater dan Van Horn, yaitu sejauhmana lingkungan eksternal turut mendorong keberhasilan kebijakan publik yang telah ditetapkan. Lingkungan sosial, ekonomi, dan politik yang tidak kondusif dapat menjadi dari kegagalan kinerja implementasi kebijakan. Upaya implementasi kebijakan mensyaratkan kondisi lingkungan eksternal yang kondusif, diantaranya lingkungan ekonomi, sosial dan politik. Ketiga lingkungan tersebut haruslah mendukung sebuah program yang akan dikeluarkan.

7. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah peneliti uraikan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Ukuran dan Tujuan Kebijakan

Dalam dimensi ukuran dan kebijakan sudah cukup baik hal itu dibuktikan dalam peimplementasiannya pada masyarakat sudah berjalan dengan baik. Namun kendalanya terdapat pada sistem jaringan saat melakukan perijinan *online*.

2. Sumber Daya

Sumber daya yang mengimplementasikan JEMPOLAN sudah mempunyai dengan baik karena sebelum menerapkan JEMPOLAN PTSP tersebut seluruh staf melakukan pelatihan mengoperasikan aplikasi JEMPOLAN PTSP tersebut.

3. Karakteristik Agen Pelaksana

Karakteristik Agen Pelaksana dalam implementasi Layanan JEMPOLAN PTSP sudah sesuai dengan apa yang diharapkan. Karna disini yang menjadi agen pelaksana JEMPOLAN PTSP adalah DPMPTSP Kabupaten Probolinggo, tujuannya untuk mempermudah masyarakat dalam hal pengurusan ijin-ijin seperti IMB (Ijin Mendirikan Bangunan).

4. Sikap/Kecenderungan (*Disposition*) Para Pelaksana

Sikap para pelaksana dalam implementasi Layanan JEMPOLAN PTSP sudah cukup baik, hal ini dibuktikan dari para staf dalam menjalankan aplikasi JEMPOLAN PTSP sudah sesuai dengan SOP yang ada.

5. Komunikasi Antar Organisasi dan Aktivitas Pelaksana

Komunikasi antar organisasi dan aktivitas pelaksana sudah berjalan dengan baik, dibuktikan dari sebelum aplikasi JEMPOLAN PTSP diimplementasikan kepada masyarakat terlebih dahulu diadakan sosialisasi dengan tujuan agar masyarakat mengetahui adanya inovasi JEMPOLAN PTSP. Koordinasi juga dilakukan dengan beberapa dinas yang terkait dengan pelayanan perizinan, seperti Dinas Koperasi, Dinas Ketenagakerjaan, Dinas Pekerjaan Umum dan Dinas Dinas Perhubungan.

6. Lingkungan Ekonomi, Sosial dan Politik

Lingkungan ekonomi, sosial dan politik implementasi Layanan JEMPOLAN PTSP sudah berjalan baik, dilihat dari respon eksternal dari masyarakat yang mendukung implementasi aplikasi JEMPOLAN PTSP karena baginya dengan adanya JEMPOLAN PTSP ini mereka tidak lagi harus pergi ke Mall Pelayanan Publik cukup mereka ada ditempat berkas izin mereka diambil oleh para staf yang mengurus JEMPOLAN PTSP tersebut dan waktu selesai pun cukup singkat hanya 5 hari saja berkas izin yang mereka urus sudah jadi.

8. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan simpulan, penulis bermaksud menyampaikan beberapa saran untuk meningkatkan implementasi Layanan Jemput, *Online* dan Langsung Perizinan Terpadu Satu Pintu (JEMPOLAN PTSP) terhadap percepatan layanan perizinan. Adapun saran yang dapat Penulis berikan antara lain :

1. Pihak DPMPTSP kedepannya harus lebih mengerti terhadap suatu permasalahan dalam proses implementasi aplikasi JEMPOLAN PTSP, seperti halnya pada sistem jaringan yang terhambat tersebut.
2. Pihak DPMPTSP seharusnya setiap tiga bulan sekali atau enam bulan sekali melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan JEMPOLAN PTSP.
3. Pihak DPMPTSP mengeluarkan terobosan baru dalam hal mempersingkat waktu pengurusan perizinan, seperti yang biasanya 5 hari sebisa mungkin selesai dalam waktu 1-2 hari.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, Leo. 2016. *Dasar-dasar Kebijakan Publik* (Edisi Refisi). Bandung: Alfabeta
- Moleong, Lexy J. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Winarno, Budi. 2012. *Kebijakan Publik (Teori, Proses, dan Studi Kasus)*. Yogyakarta: CAPS
- Peraturan Bupati Nomor 18 Tahun 2018 Tentang Layanan Jemput, *Online* dan Langsung Perizinan Terpadu Satu Pintu (JEMPOLAN PTSP).