

---

## PROGRAM IMPLEMENTATION DELIVERY SERVICE LICENSING PADANG PARIAMAN

Muhammad Fadhil<sup>1</sup> & Afriva Khaidir<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Mahasiswa Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial,  
Universitas Negeri Padang  
Email: fadilkog@yahoo.com<sup>1</sup> & af.khaidir@gmail.com<sup>2</sup>

### *Abstract*

*This study aims to look at the implementation of the pick-up program for the Padang Pariaman permit, which is presumed to be a problem in the implementation of the permit pick-up program. This research is a qualitative research. The technique used in determining informants in this study was carried out by purposive sampling. Informants in this study were (1) Head of the Integrated Services and Industry Services Investment Office (2) Head of the Health Office. (3) Head of the Education Office (4) Head of the Office of Environment and Spatial Planning (5). The results showed that (1) the factors that influenced the implementation of the Padang Pariaman Licensing Shuttle Program were quite successful but there were some that were still not maximal from the indicators of implementation factors (a), communication (b) Resources, (c) Disposition, (d) Bureaucratic Structure. (2) Government Efforts to improve shuttle performance in the field of licensing Efforts to Implement Public Services through the Padang Pariaman Licensing Shuttle Program (AJEP PAPA) In Kabupaten Padang Pariaman, we have always sought to maintain coordination with the relevant dinas. And when the recommendations are a problem, we always take the initiative to invite related agencies to coffee mornings and find solutions to make the program effective.*

**Keywords:** *Implementation, Program, Licensing Shuttle*

### **A. PENDAHULUAN**

Tuntutan terhadap peningkatan pelayanan publik yang baik dan memuaskan kepada masyarakat menjadi suatu kebutuhan yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Dalam perkembangan ranah administrasi publik dihadapkan pada tantangan yang makin kompleks. Kondisi ini merupakan implikasi dari tuntutan masyarakat yang semakin beragam akan pelayanan publik. Sementara itu pelayanan publik yang ada terkendala serangkaian keterbatasan, baik secara kuantitas instrumen maupun kualitasnya.

Birokrasi publik di Indonesia menghadapi masalah multi dimensional yang amat kompleks. Struktur yang sangat hirarkis, terkotak-kotak, dan membuat para pejabat birokrasi kurang mampu mengembangkan kreativitas dan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Administrasi publik dalam perkembangannya dituntut untuk mampu menjawab berbagai tantangan dari persoalan-persoalan pelayanan publik yang ada dengan cara menempuh beragam alternatif.

Salah satu cara yang dapat ditempuh adalah dengan melakukan reformasi administrasi publik. Reformasi administrasi publik dilakukan pada berbagai aspek yang melingkupinya tersebut, Salah satunya diwujudkan dengan adanya Otonomi Daerah melalui Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah yang saat ini telah diganti dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Lahirnya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah adalah pemberian otonomi kepada daerah yang diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat. Oleh karena itu pembangunan yang dilaksanakan sekarang ini membawa banyak perubahan dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat. Perubahan ini, di satu sisi mendorong suatu pertumbuhan dalam kehidupan masyarakat, di sisi lain perubahan yang ditimbulkan oleh pembangunan dapat berakibat semakin meningkatnya akan kebutuhan, dalam kuantitas, mutu dan kualitas serta dalam bentuk jenis keperluan yang harus dipenuhi dan ditanggapi oleh pemerintah. Salah satu sasaran pembangunan adalah meningkatkan pelayanan umum yang makin adil dan merata, serta dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Warga masyarakat sebagai subyek dan obyek pembangunan, dan pemerintah berfungsi mengarahkan, membimbing dan menciptakan suasana yang menunjang kegiatan masyarakat tersebut. Kegiatan warga masyarakat dan kegiatan pemerintah bersifat saling mengisi, saling menunjang dan saling melengkapi dalam mencapai tujuan pembangunan nasional.

Melihat hal itu Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman (DPMPTP) melahirkan program baru yang memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat Padang Pariaman dalam pengurusan perizinan. Yang berpedoman kepada Permen PAN RB Nomor 30 Tahun 2014. Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman melakukan suatu Inovasi Pelayanan Publik dengan program AJEP PAPA yaitu Antar Jemput Perizinan Padang Pariaman. Program yang lahir sejak akhir 2017 yang di gagas langsung oleh Bupati bersama Kepala Dinas serta jajaran DPMPTP.

Untuk melihat sejauh mana Kinerja Pemerintah Daerah Dalam Implementasi program antar jemput perizinan Padang Pariaman. Dilihat dari tujuan Program tersebut apakah sudah terwujud atau belum terwujud. Menurut Van Meter dan Van Horn dalam Budi Winarno (2005:102) dikutip dalam buku Deddy Mulyadi (2015) Merumuskan implementasi kebijakan publik sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan oleh badan publik yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam serangkaian keputusan sebelumnya. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi evaluasi implementasi peraturan bupati tentang penertiban operasional orgen tunggal dalam penelitian ini menggunakan teori Edward III (dalam Ismail, 2009) yang memaparkan faktor-faktor keberhasilan implementasi kebijakan, yaitu: Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, Struktur Birokrasi.

## **B. METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk melihat bagaimana penulis dapat mengetahui Implementasi Program Antar Jemput Perizinan Padang Pariaman. Peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, diantaranya wawancara, observasi dan studi dokumentasi. Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti untuk mendapatkan keterangan-keterangan lisan melalui tanya jawab dan berhadapan muka dengan orang yang dapat memberikan

keterangan pada penulis. Sehingga penulis dapat mengumpulkan informasi yang relevan sebanyak mungkin dengan paduan wawancara yang telah disiapkan. Observasi (Pengamatan) adalah Teknik pengumpulan data melalui proses pengamatan langsung pada objek yang menjadi tema penelitian. Studi Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dan mempelajari dokumen-dokumen dan bahan tertulis serta bahan lainnya yang berhubungan dengan masalah penelitian pada objek penelitian. Dalam hal ini penulis mencari dan mempelajari dokumen-dokumen yang berhubungan dengan fokus permasalahan yang diteliti yaitu terkait Implementasi Program Antar Jemput Perizinan Padang Pariaman.

### **C. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **1. Fakto-Faktor Yang Mempengaruhi Implementasi Program Antar Jemput Perizinan Padang Pariaman.**

Dalam pelaksanaan program tentu ada faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat pencapaian tujuan dari program tersebut. Dalam penelitian ini penulis memakai teori dari Edward III (dalam Ismail, 2009) yang memaparkan faktor yang mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan suatu kebijakan atau peraturan yang terdiri dari:

##### **a. Komunikasi**

Implementasi kebijakan publik agar dapat mencapai keberhasilan, mensyaratkan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan secara jelas. Apa yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus diinformasikan kepada kelompok sasaran (*target group*) sehingga akan mengurangi distorsi implementasi. Fakta dilapangan dari wawancara yang penulis lakukan diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi yang terjalin antara petugas dalam program Antar Jemput Perizinan Padang Pariaman dengan masyarakat yang mengurus izin melalui program ini sudah terjalin dengan baik.

Kemudian dari komunikasi yang terjalin antar dinas dalam hal pelaksanaan program antar jemput perizinan padang pariaman dapat disimpulkan bahwa Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian dan dinas-dinas terkait sudah terjalin dengan baik memang dari pelaksanaan program ini masih terkendala dengan masih lamanya pengeluran rekomendasi perizinan tetapi dinas-dinas terkait selalu berupaya mengoptimalkan komunikasi antara dinas serta juga mengupayakan percepatan rekomendasi.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan komunikasi yang baik berpengaruh kepada pelaksanaan program Antar Jemput Perizinan Padang Pariaman ini sehingga tujuan yang hendak dicapai tidak dapat tercapai secara menyeluruh.

#### b. Sumber Daya

Dalam implementasi kebijakan harus ditunjang oleh sumberdaya baik berupa sumberdaya manusia, materi dan metoda. Dari observasi yang penuli lakukan dapat disimpulkan bahwa masih terjadi permasalahan dalam segi jumlah petugas dengan luas wilayah yang ada dalam pelaksanaan program antar jemput perizinan ini.

Kemudian dari segi pembinaan pada pegawai dapat disimpulkan bahwa tidak ada pembinaan dan pelatihan secara khusus yang diadakan oleh Dinas Penanaman Modal Pleayanan Terpadu dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman untuk Program Antar Jemput Perizinan, Namun Kepala Dinas dan Kabid Perizinan selalu mengadakan briefing dalam 2 kali sebulan untuk menjelaskan mengenai sikap dan pelayanan kepada petugas ketika berada dilapangan.

Untuk itu jika dikaitkan dengan permasalahan-permasalahan yang ada dapat dikatakan sumber daya yang ada masih lemah karena tidak dapat meminimalisir permasalahan dan tujuan sebagai keluaran tidak tercapai.

### c. Disposisi

Suatu disposisi dalam implementasi adalah sikap yang dimiliki oleh implementor kebijakan seperti komitmen, kejujuran, komunikatif, cerdas dan sifat demokratis. Sikap tersebut harus tercermin oleh para petugas Antar Jemput Perizinan Padang Pariaman dalam pelaksanaan program ini, setelah melakukan wawancara dengan beberapa masyarakat mereka mengatakan bahwa sikap dari para petugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu dan Perindustrian Dari wawancara dapat disimpulkan sikap petugas dalam program antar jemput perizinan ini sudah baik dalam pelaksanaannya serta sikap petugas ramah dan sopan.

Dapat disimpulkan bahwa sikap dari para petugas sebagai pelaksana dari peraturan adalah hal yang sangat penting diperhatikan karena menjadi tolak ukur dari para masyarakat dan dapat memberikan pengaruh yang sangat besar dalam pencapaian tujuan peraturan dan juga sikap dari masyarakat memberikan pengaruh yang besar pula terhadap keberhasilan program.

### d. Struktur Birokrasi

Dalam implementasi kebijakan, struktur birokrasi mempunyai peranan yang penting. Salah satu hal yang harus tergambar dalam struktur birokrasi adalah siapa yang bertanggung jawab kepada siapa. Setelah dilakukan wawancara dengan para pemangku kepentingan dalam program ini dapat disimpulkan bahwa stuktur birokrasi yang cukup jelas dimana dalam pelaksanaan program antar jemput perizinan Padang Pariaman dimana Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu dan Perindustrian sebagai pelaksana teknis dilapangan hal ini di dukung dengan adanya pelimpahan wewenang dari Peraturan Bupati Padang Pariaman No 4 tahun 2017 Tentang pelimpahan kewenangan dibidang perizinan dan non perizinan kepada perangkat daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintah bidang penanaman modal.

## **2. Upaya yang Dilakukan Pemerintah dalam Meningkatkan Kinerja Implementasi Program Antar Jemput Perizinan Padang Pariaman.**

Adapun upaya yang telah dilakukan, Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian dan dinas-dinas terkait dalam mengatasi permasalahan dalam pelaksanaan program Antar Jemput perizinan ini adalah kita selalu mengupayakan menjaga koordanisasi dengan dinas dinas terkait namun dalam prakteknya memang sedikit masih terkandala untuk mencari waktu yang pas untuk turun survey kelapangan agar keluaranya rekomendasi dari dinas, Namun ketika rekomendasi ada masalah kita selalu berinisiatif untuk mengajak dinas-dinas terkait untuk coffe morning dan mencarikan solusi solusi yang ada agar program ini efektif.

Dari paparan diatas sudah terlihat upaya dari Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian sebagai penanggungjawab program untuk meningkatkan pelaksanaan program Antar Jemput Perizinan Padang Pariman.

### **D. KESIMPULAN**

Faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi program antar jemput perizinan Padang Pariaman adalah komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur biokrasi. Komunikasi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian dan dinas-dinas terkait sudah terjalin dengan baik memang dari pelaksanaan program ini masih terkendala dengan masih lamanya pengeluran rekomendasi perizinan tetapi dinas-dinas terkait selalu berupaya mengoptimalkan komunikasi antara dinas serta juga mengupayakan percepatan rekomendasi. Pengadaan sumber daya yang masih kurang serta anggaran yang masih tersbatas hal ini lah yang sangat mempengaruhi pada keberhasilan program ini. Disposisi merupakan sikap yang dicerminkan oleh para petugas mendapat apresiasi dari masyarakat dalam program antar jemput perizinan padang pariaman ini. Sedangkan struktur birokrasi adalah adanya

kejelasan pertanggungjawaban dalam pelaksanaan program ini dapat menjadi salah satu modal utama dalam penyelesaian permasalahan yang ada.

Upaya Pemerintah dalam meningkatkan kinerja Implementasi program antar jemput perizinan Padang Pariaman, Adapun upaya yang telah dilakukan, Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian dan dinas-dinas terkait dalam mengatasi permasalahan dalam pelaksanaan program Antar Jemput perizinan ini adalah kita selalu mengupayakan menjaga koordanisasi dengan dinas dinas terkait namun dalam prakteknya memang sedikit masih terkandala untuk mencari waktu yang pas untuk turun survey kelapangan agar keluarnya rekomendasi dari dinas, Namun ketika rekomendasi ada masalah kita selalu berinisiatif untuk mengajak dinas-dinas terkait untuk coffe morning dan mencarikan solusi solusi yang ada agar program ini efektif.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, L. (2006). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, S. (2007). *Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Dirgantoro, C. (2001). *Manajemen Stratejik: Konsep, Kasus, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Moleong, L. J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi, D. (2015). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Nawawi, I. (1996). *Public Policy, Analisis, Strategi Advokasi Teori & Praktek*. Surabaya: CV. Putra Media Nusantara-ITS.
- Nawawi, I. (2009). *Public Policy*. Surabaya: Putra Media Nusantara.
- Nugroho, R. (2009). *Public Policy Teori Kebijakan, Analisis Kebijakan, Proses kebijakan, Perumusan, Iplementasi, Ewaluasi Kebijakan*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Subarsono. (2011). *Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryabrata, S. (2008). *Metode Penelitian*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Syafii. (2006). *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Wibawa, S., dkk. (1994). *Evaluasi Kebijakan Publik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Winarno, B. (2007). *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Media Presindo.