

# Disertasi Eka Ganjar Kurniawan

## DIS

*by MIHMico Juli Fikra*

---

**Submission date:** 01-Nov-2023 01:30AM (UTC-0500)

**Submission ID:** 2213960891

**File name:** Cek\_Turnitin\_Eka\_Ganjar\_Kurniawan\_DIS.docx (2.99M)

**Word count:** 21137

**Character count:** 141717

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Penelitian**

Prinsip-prinsip *good governance* kembali menghangat diperbincangkan dalam berbagai diskursus pada tingkat nasional dan regional, bahkan menjadi trending topik relevan yang dipromosikan di kawasan negara-negara Asean. Artinya, penerapan prinsip *good governance* dalam sebuah organisasi pemerintah sebagai patron dalam sistem pemerintahan, dorongan, serta dambaan publik terhadap implementasi *good governance* yang terus menguat seiring dengan dinamika kebutuhan masyarakat modern. Dalam kehidupan bernegara dimana pemerintah dinilai tidak dapat memberikan pelayanan yang baik dalam menyelenggarakan agenda-agenda negara dan kepercayaan publik menjadi menurun kepada pemerintah yang tengah berkuasa, maka melalui penerapan prinsip-prinsip *good governance* adalah harapan pada pemerintahan masa depan dengan pelayanan publik yang lebih baik.

<sup>4</sup> Berawal dari proses reformasi pada tahun 1998 yang menginginkan suatu perubahan besar dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik dalam proses transparansi, berkeadilan, dan akuntabel. Tujuan reformasi yang menginginkan penguatan peranan masyarakat dalam penerapan demokrasi tidak akan tercapai jika tidak didukung oleh suatu pemerintahan yang baik dan bertanggung jawab. Oleh sebab itu, diperlukan sebuah tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) yang mendukung tujuan daripada reformasi tersebut sehingga tercipta suatu pemerintahan yang kredibel dan dapat dipertanggung jawabkan.

<sup>4</sup> Semangat reformasi secara tidak langsung juga mendorong pendayagunaan aparatur negara dengan tuntutan untuk mewujudkan suatu administrasi negara atau publik yang mampu mendukung kelancaran dan keterpaduan antara pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan pemerintahan dengan mempraktikkan prinsip-prinsip *good governance*. Menurut Suryadi, (2009) <sup>4</sup> bahwa, “Secara spesifik, fungsi pemerintahan daerah meliputi fungsi pengaturan, fungsi pemberdayaan, dan fungsi pelayanan”.

*Good governance* merupakan salah satu usaha pemerintah untuk memperbaiki pola penyelenggaraan layanan publik dalam rangka perwujudan reformasi birokrasi, mengingat bahwa visi dari reformasi birokrasi itu sendiri adalah terwujudnya *Good governance*. Maka perlu disadari bahwa hal tersebut layak dan sangat penting untuk di kembangkan dalam tubuh pelayanan publik di Indonesia. Pelayanan Umum (*public service*) dari pemerinah adalah kucingnya. Kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah sebagai penyedia jasa (*service provider*) dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik sebagai perwujudan *good governance*. Hal inilah yang diamanatkan dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang merupakan penyempurnaan dari Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2014 dengan memberikan tekanan yang sama terhadap desentralisasi dan otonomi daerah.

Upaya menjamin pelayanan publik yang baik diwujudkan dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Pemberlakuan kedua undang-undang tersebut menjadi harapan baru untuk

mendorong terciptanya *good governance* dalam pelayanan publik. Pelayanan publik adalah modal sosial bagi pemerintah di era kekinian. Semakin melambungnya angka degradasi diberbagai sektor, maka semakin menjadi alasan kuat untuk menegaskan bahwa prinsip-prinsip *good governance* adalah pilihan mutlak yang harus diwujudkan serta diupayakan melalui berbagai strategi dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, serta solusi jalan keluar dari berbagai problematika sosial, ekonomi, pendidikan, politik dan lain sebagainya. Sebab itu, implementasi prinsip-prinsip *good governance* merupakan dasar dalam penyusunan serta pelaksanaan peraturan yang absolut di era globalisasi saat ini.

Berdasarkan hasil penelitian Susetya Arief Hidayat (2022) bahwa Implementasi prinsip *Good Governance* dalam pelayanan publik di kantor Kecamatan Semarang Timur sudah disesuaikan dengan standar pelayanan publik meliputi akuntabilitas, transparansi; demokrasi dan aturan hukum. Terciptanya akuntabilitas dengan adanya koordinasi, sosialisasi program, komunikasi yang efektif, kompetensi petugas, komitmen, kejujuran dan demokratis. Terciptanya tranparansi meliputi keterbukaan informasi dan kemudahan akses informasi dan dokumen persyaratan.

Dalam Undang-undang Pemerintah Daerah (PEMDA) Nomor 23 Tahun 2014 telah diatur kewenangan dalam menyelenggarakan pemerintah di tingkat lokal, dan diberikan banyak kewenangan terhadap semua siklus pengelolaan wilayah Pemeritahan Kota/Kabupaten. Selain itu, untuk mempercepat inovasi Pemda sebagaimana diatur dalam Pasal 2 Ayat 2 huruf a, pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 tahun 2017 tentang Inovasi Daerah.

Tujuannya tiada lain untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri, agar mampu meningkatkan hasil guna dalam penyelenggaraan pelayanan masyarakat dan pembangunan daerah dalam konteks ini, yang terpenting adalah pengendalian yang berasal dari aktivitas ekonomi masyarakat yang berkorelasi dengan pelayanan publik oleh pemerintah.

Menurut hasil penelitian Aprianty (2016) bahwa pemerintahan secara peternalistik ternyata tidak menjamin terwujudnya *good governance* yang ideal ketika ditemukan adanya berbagai kebijakan dan tindakan penguasa yang melampaui batas kewenangan bahkan kepatutan. Kondisi inilah yang mendorong arah pendekatan yang berbeda dimana gagasan mengenai *good governance* ternyata tidak cukup hanya sekedar melalui pendekatan personal maupun secara sistem. Oleh karena itu prinsip *good governance* dapat terwujud apabila penyelenggaraan kekuasaan dilaksanakan berdasarkan ketentuan hukum dan kepastian hukum dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Menurut Listriyanti P, (2020) <sup>5</sup> fenomena pelayanan publik oleh birokrasi pemerintahan sarat dengan permasalahan, masih adanya praktik calo, prosedur pelayanan masih terkesan bertele-tele, ketidakpastian waktu dan harga yang menyebabkan pelayanan menjadi sulit dijangkau secara wajar oleh masyarakat Hal ini menyebabkan terjadi ketidakpercayaan kepada pemberi pelayanan, sehingga masyarakat mencari jalan alternatif untuk mendapatkan pelayanan melalui cara-cara tertentu. Masyarakat di tempatkan sebagai klien yang membutuhkan bantuan pejabat birokrasi, sehingga harus tunduk pada ketentuan birokrasi dan kemauan dari para pejabatnya.

Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri *good governance*. Untuk itu, aparatur negara diharapkan melaksanakan tugas dan tanggung jawab secara efektif dan efisien. Dapat disadari, mewujudkan tata pemerintahan yang baik membutuhkan waktu yang tidak singkat dan tentu saja dengan upaya yang terus menerus. Sangat di harapkan dengan penerapan *good governance* dapat mengembalikan dan membangun kembali kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Kesuksesan penerapan *good governance* baik di pusat maupun daerah tentu saja tidak lepas dari dukungan adanya kebijakan dalam penguatan investasi yang mampu membangkitkan sektor perekonomian pusat dan daerah. Diakui atau tidak, bahwa kebijakan penanaman modal dan investasi merupakan modal awal dalam pembangunan di sektor perekonomian negara. Pembangunan nasional dapat terlaksana dengan baik apabila stabilitas nasional dalam keadaan normal. Semakin baik stabilitas nasional, maka semakin lancar pula pembangunan nasional yang dapat dilakukan oleh pemerintah. Artinya, pembangunan yang baik hendaknya berlandaskan pada trilogi pembangunan, yaitu: pemerataan pembangunan guna menciptakan keadilan bagi seluruh masyarakat, peningkatan pertumbuhan ekonomi yang semakin baik, serta berlandaskan pada stabilitas nasional yang sehat dan berkembang

Lubis dalam Fuadi, (2013) mengemukakan bahwa, pada dasarnya dalam melaksanakan pembangunan ekonomi, akumulasi uang luar negeri (Investasi) merupakan suatu gejala yang wajar. Hal ini dikarenakan kondisi tabungan dalam negeri yang masih rendah sehingga tidak memungkinkan untuk dilakukannya

investasi secara memadai dan negara yang tidak mempunyai tabungan dalam negeri yang cukup untuk membiayai dalam pembangunan tersebut, pada umumnya menutup kesenjangan tersebut dengan mencari sumber dari luar negeri. Untuk itu pemerintah harus menarik donatur dari luar negeri agar berinvestasi.

Keberhasilan pemerintah dalam melaksanakan pembangunan daerah juga dapat dilihat dari tingkat pertumbuhan Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) di setiap wilayah Indonesia. PDRB tersebut menggambarkan hasil kegiatan perekonomian suatu daerah baik yang dilakukan oleh pemerintah, swasta maupun masyarakat pada umumnya dalam kurun waktu tertentu. Oleh sebab itu, menurut Marsela, (2014). secara tidak langsung PDRB dapat dikatakan sebagai acuan dalam pemerataan pembangunan perekonomian suatu daerah. Investasi merupakan komponen yang berperan penting dalam pembentukan nilai tambah pendapatan yang berguna dalam melaksanakan pembangunan. Pendapatan merupakan jumlah barang dan jasa yang dapat dihasilkan oleh suatu negara dalam satu periode, apabila jumlah barang dan jasa yang dihasilkan semakin banyak, maka hal ini menggambarkan tingkat pendapatan nasional yang semakin tinggi

Menurut Chaudry, dkk (2016) terdapat faktor yang menghambat peningkatan investasi asing swasta yaitu dalam bidang ekonomi, politik, hukum dan budaya. Faktor-faktor tersebut yaitu, antara lain (1) kecilnya pasar domestik yang menyebabkan *rate of return* pada modal rendah; (2) kekurangan fasilitas 3 dasar seperti transportasi, tenaga dan keperluan umum lainnya, sistem perbankan dan kredit, serta buruh terampil; (3) pembatasan pada pembayaran laba repatriasi modal; (4) ancaman pengambilalihan, nasionalisasi atau pemilikan oleh negara; (5)

pengaturan perusahaan asing secara ketat untuk tujuan nasional dengan menetapkan pagu penghasilan, diskriminasi pajak laba, dan mewajibkan perusahaan asing untuk melatih dan mempekerjakan sejumlah buruh lokal tertentu, tidak hanya pada posisi biasa tetapi juga pada posisi eselon tinggi; (6) pengendalian devisa yang ketat dan khususnya kerumitan dan kelambatan administrasi yang berkaitan dengan pengendalian alat tukar; (7) kekhawatiran diskriminasi pada pengadilan lokal karena perbedaan konsep hukum; (8) ketidakstabilan politik dan ekonomi, perang dingin dan kecenderungan sosialis di negara sedang berkembang menyebabkan ketidakmenentuan dan kekurangyakinan pihak investor asing negara kapitalis. Akibatnya modal asing menjadi enggan masuk ke negara sedang berkembang.

Konsep investasi berkaitan erat dengan otonomi daerah yang mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal. Dalam UU ini, pengertian penanaman modal adalah kegiatan menanam modal baik dalam negeri maupun asing dengan tujuan tertentu. Dalam Pasal 3 UU Nomor 25 Tahun 2007, penanaman modal dapat dilakukan dengan mengambil kepemilikan saham. Konsep penanaman modal ini sama dengan investasi. Investasi adalah menempatkan dana dengan harapan memberikan *return* yang positif (Suta, 2000).

Investasi dalam konteks otonomi daerah dilakukan sebagai pendorong pembangunan daerah. Dengan demikian, investasi merupakan salah satu kewenangan yang dimiliki pemerintah daerah dalam rangka pelaksanaan otonomi daerah. Investasi diklasifikasikan menjadi investasi jangka pendek dan jangka panjang. Investasi jangka pendek adalah 3–12 bulan, biasanya digunakan untuk menutup kekurangan kas sementara, sedangkan investasi jangka panjang lebih dari



12 bulan. Investasi jangka panjang diklasifikasikan menjadi investasi permanen dan nonpermanen.

Diterapkannya reformasi birokrasi di DPMPTSP Kabupaten Sumedang, di harapkan dapat berperan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana dicita-citakan sejak awal. Oleh karena itu, para pegawai atau aparatur dituntut untuk memperbaiki kinerja, meningkatkan kualitas, dan mengutamakan kepentingan masyarakat dalam segala bentuk pelayanan yang diberikan. Setiap instansi pemerintah dituntut untuk dapat memberikan pelayanan publik yang terbaik kepada masyarakat, dan salah satu bentuk instansi pemerintah yang dimaksud dalam penelitian ini adalah DPMPTSP Kabupaten Sumedang

Perkembangan penanaman modal dan investasi di Kabupaten Sumedang, sebagaimana kebijakan pemerintah daerah (Pemda) Kabupaten Sumedang, melalui Peraturan Bupati Nomor 1 Tahun 2018 Tentang Rencana Umum Penanaman Modal Kabupaten Sumedang Tahun 2018-2025, yang domainnya berada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Pelayanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang di maksud ialah pelayanan perizinan, Mal Pelayanan Publik (MPP) dan penanaman modal. Gagasan reformasi birokrasi yang dicanangkan DPMPTSP Kabupaten Sumedang, <sup>4</sup> menjadi prioritas utama untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat dengan memberikan kemudahan-kemudahan.

<sup>3</sup> Penanaman modal dalam suatu daerah juga berpengaruh terhadap pertumbuhan ekonomi nasional. Pertumbuhan investasi di setiap wilayah Indonesia <sup>3</sup> berbeda-beda bergantung pada kemampuan daerah dalam menciptakan iklim

investasi di wilayahnya. Misalnya, realisasi investasi Penanam Modal Dalam Negeri (PMDN) dan Penanam Modal Asing (PMA) di Kabupaten Sumedang, berdasarkan realitas investasi data dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kabupaten Sumedang, pada tahun 2018 sebesar Rp. 1.106.170.000.000 tahun 2019 sebesar 1.229.442.500.211 tahun 2020 sebesar Rp. 1.180.357.950.064 (adanya penurunan sebesar Rp. 49,084,550,147). Sedangkan pada tahun 2021 meningkat menjadi sebesar Rp. 4.249.320.950.689, namun tahun selanjutnya mengalami penurunan sebesar Rp.1.233.618.236.209 dan menjadi Rp. 3.015.702.714.480 pada tahun 2022. Hal ini yang menjadi titik perhatian pemerintah daerah Kabupaten Sumedang, untuk kembali menarik kembali investor dalam dan luar negeri untuk menanamkan modalnya pada semua sektor publik di wilayah hukum Kabupaten Sumedang. Untuk lebih jelasnya perkembangan realisasi penerimaan investasi sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
Perbandingan Realisasi Investasi di Kabupaten Sumedang  
Dari Tahun 2018-2022

Tahun	Jumlah Penerimaan	Kenaikan	Penurunan	Persentase
2018	1.106.170.000.000			
2019	1.229.442.500.211	123.272,500.211		10%
2020	1.180.357.950.064		49,084,550.147	-4%
2021	4.249.320.950.689	3,068,963,000.625		72%
2022	3.015.702.714.480		1,233,618,236.209	-41 %

Sumber: diolah peneliti dari LKIP DPMPSTP,2022

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa, perbandingan realisasi investasi antara tahun 2018 sampai dengan tahun 2022 dikaitkan dengan pelaksanaan <sup>5</sup> *good governance* dalam pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan

**Pelayanan Terpadu Satu Pintu** Kabupaten Sumedang dimana realisasi dan capaian jumlah investasi pada tahun 2020 dan tahun 2022 mengalami penurunan.

Berdasarkan hasil observasi awal tersebut di atas peneliti ditemukan berbagai permasalahan berkaitan dengan penerapan prinsip-prinsip *good governance* di DPMPTSP Kabupaten Sumedang, antara lain adalah sebagai berikut;

1. Prinsip transparansi belum berjalan secara efektif, seperti belum terbangunnya dengan baik kesadaran pegawai mengenai tindakan terhadap tugas/pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, sehingga membawa pengaruh yang negatif dan menimbulkan pelayanan yang kurang baik. Di samping itu juga aturan organisasi dan pekerjaan belum berjalan secara teratur dan terarah, serta kemampuan dan keterampilan yang kurang memadai dalam pelaksanaan tugas atau pekerjaannya, sehingga menimbulkan pelayanan kepada masyarakat yang kurang memuaskan.
2. Dalam pelaksanaan prinsip partisipasi dilingkungan pemerintah daerah dalam hal ini di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sumedang, dimana setiap adanya pengambilan keputusan yang didasarkan atas konsensus (kesepakatan) bersama, kurang aspiratif sehingga berdampak terhadap pelayanan masyarakat. Selain itu, masih tersumbatnya akses publik dalam menyampaikan pendapat pada proses pengambilan keputusan khususnya berkaitan dengan berbagai persolan perizinan

3. Pada pelaksanaan prinsip akuntabilitas di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sumedang, pegawai masih kurang memiliki integritas (memegang teguh prinsip-prinsip moral) dalam menjalankan tugas dan pekerjaannya. Oleh karena itu pegawai menjadi kurang bertanggungjawab terhadap aturan yang telah ditetapkan. Pelayanan publik harus mengakomodasi kebutuhan masyarakat sesungguhnya, karena tujuan utama pelayanan yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu harus berorientasi pada pemberian pelayanan terbaik pada masyarakat sesuai nilai dan aturan yang telah ditetapkan.

Berbagai permasalahan sebagaimana di uraikan di atas, sangat mengganggu terhadap sistem perizinan investasi di Kabupaten Sumedang yang begitu sulit, rumit dan berbelit-belit. Prosedur pengurusan izin investasi memakan waktu cukup lama, dan tidak heran banyak investasi yang mangkrak sehingga mengganggu terhadap jumlah penerimaan nilai investasi di Kabupaten Sumedang..

Peran Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang diharapkan dapat berjalan secara optimal mengingat peran yang dilaksanakan merupakan peran vital bagi pelaksanaan berbagai pelayanan bagi publik/masyarakat secara berkualitas. Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik untuk mengangkat isu penelitian yang berjudul yaitu: **“Model Penerapan Prinsip *Good Governance* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang”**

Perlu dijelaskan oleh peneliti berkaitan dengan alasan pemilihan judul berkaitan dengan Penerapan Prinsip *Good Governance*, tidak lain peneliti mengutip

pendapat Suryadi (2009) bahwa secara spesifik fungsi pemerintahan daerah meliputi fungsi pengaturan, fungsi pemberdayaan dan fungsi pelayanan. *Good governance* merupakan salah satu usaha pemerintah untuk memperbaiki pola penyelenggaraan layanan publik dalam rangka perwujudan reformasi birokrasi, mengingat bahwa visi dari reformasi birokrasi itu sendiri adalah terwujudnya *good governance*. Maka perlu disadari bahwa hal tersebut layak untuk di kaji dan diteliti serta sangat penting untuk dikembangkan dalam tubuh pelayanan publik di Indonesia khususnya di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang.

Alasan Kabupaten Sumedang menjadikan sebagai objek penelitian khususnya di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang tidak lain karena pemerintah Kabupaten Sumedang bersama Kementrian PANRB ingin mewujudkan reformasi birokrasi yang fungsinya adalah pengaturan, pemberdayaan dan pelayanan publik.

## 1.2. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini diarahkan pada Model Penerapan Prinsip *Good Governance* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang. Sedangkan sub fokusnya adalah model Penerapan Prinsip *Good Governance* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang belum berjalan secara optimal.

## 1.3. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelayanan terpadu satu pintu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang?

2. Faktor–faktor apa yang menyebabkan pelayanan terpadu satu pintu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang belum optimal ?
3. Bagaimana model yang optimal dalam penerapan prinsip *good governance* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedeng ?

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengkaji dan menganalisis pelayanan terpadu satu pintu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang
2. Untuk mengkaji dan menganalisis faktor–faktor yang menyebabkan pelayanan terpadu satu pintu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang belum optimal.
3. Untuk mengkaji dan menganalisis pengembangan model yang optimal dalam penerapan prinsip *good governance* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedeng.

#### **1.5. Kegunaan Penelitian**

1. **Secara teoritis (keilmuan)**, Penelitian ini secara khusus diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran atau masukan bagi pengembangan ilmu administrasi publik, dan secara umum hasil penelitian dapat menemukan kebaruan (*novelty*) berkaitan dengan pengembangan model agar penerapan prinsip *good governance* berjalan optimal
2. **Secara praktis (guna laksana)**, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan bahan pertimbangan bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang berkaitan dengan

pengembangan model dalam penerapan prinsip *good governance*.

**BAB IV**  
**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### 4.1. Hasil Penelitian

Untuk menjelaskan materi hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti berkaitan dengan Model Penerapan Prinsip *Good Governance* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang, peneliti akan menguraikan gambaran umum berikut ini:

##### 4.1.1. Deskriptif Objek Penelitian

###### 1. Gambaran Umum Kabupaten Sumedang

Kabupaten Sumedang adalah sebuah Kabupaten di Provinsi Jawa Barat, Indonesia. Ibu kotanya adalah kecamatan Sumedang Utara, Sumedang, sekitar 45 km Timur Laut Kota Bandung. Kota ini juga terkenal akan Tahunya yang sangat Gurih dan Enak. Kabupaten Sumedang memiliki perjalanan sejarah yang panjang, sebelum berbentuk kabupaten, Sumedang merupakan sebuah kerajaan yang bernama Kerajaan Sumedang Larang, sebelum bernama Sumedang Larang cikal bakalnya bernama Kerajaan Tembong Agung yang didirikan oleh Prabu Aji Putih. Kemudian ketika kekuasaan kerajaan berpindah kepada putranya, nama kerajaan berganti menjadi Himbar Buana dan kemudian berganti lagi menjadi Kerajaan Sumedang Larang. Terutama potensi di sektor pariwisata, makanan khas, kerajinan tradisional, disamping peternakan, kehutanan dan pertanian.

Meski belum berkembang secara maksimal, semua komoditas dan potensi itu sedang terus dikembangkan, selain agar lebih maju dan dikenal luas, juga mampu meningkatkan produksi dan arus wisatawan yang datang. Salah satu upaya mengembangkan potensi-potensi tersebut, dengan membangun simpul-simpul



ekonomi dengan cara menyediakan fasilitas bagi para pedagang produk unggulan, seperti hui Cilembu dan peyeum Cigendel.

Potensi wisata di Kabupaten Sumedang yang tergolong potensial, yaitu Museum Prabu Geusan Ulun yang menyimpan berbagai jenis barang pusaka 46 peninggalan Kerajaan Sumedang larang, serta sebagian peninggalan dari Kerajaan Padjajaran. Lokasi Museum Geusan Ulun, berada di tengah kota dan berada di kompleks kantor Pemda Sumedang atau sekitar alun-alun kota, sehingga sangat mudah untuk dijangkau oleh para wisatawan.

Ada pula situs-situs yang ada keterkaitan dengan sejarah, seperti Gunung Tampomas, situs Gunung Lingga, sarta makam Pahlawan Nasional Tjoet Nyak Dhien. Beberapa objek wisata yang kini sedang terus ditata dan dikembangkan, antara lain obyek wisata Kampung Toga, Benteng Gunung Kunci, Cipanas Cileungsi dan Cipanas Conggeang. Bagi wisatawan yang ingin melakukan hibinya bermain golf, di daerah ini juga sudah memiliki lapangan golf yang lokasinya berada di sebelah atas kompleks perguruan tinggi Jatinangor, dan tidak lama lagi, kawasan Kampung Toga pun bakal dilengkapi landasan arena olahraga rekreasi seperti paralayang dan layangan gantung.

## **2. Visi**

“Terwujudnya Masyarakat Sumedang yang Sejahtera, Agamis, Maju, Profesional, dan Kreatif (SIMPATI) Pada Tahun 2023” Sejahtera Masyarakatnya, Agamis Akhlaknya, Maju Daerahnya, Profesional Aparaturnya, dan Kreatif Ekonominya. Lebih lanjut penjabaran visi di atas adalah sebagai berikut:

**Sejahtera** : kondisi masyarakat Kabupaten Sumedang yang secara lahir batin mendapatkan rasa aman, nyaman dan tenteram dalam menjalani kehidupan, yang ditandai dengan meningkatnya pelayanan dasar mencakup sarana dan prasarana pendidikan, kesehatan, infrastruktur dasar, dan sarana ekonomi yang inklusif bagi masyarakat, dan meningkatnya perlindungan, produktifitas dan pemenuhan hak dasar bagi masyarakat.

**Agamis** : sikap dan prilaku hidup masyarakat Kabupaten Sumedang yang mencerminkan dan merefleksikan nilai-nilai agama yang diyakininya. Ditandai dengan banyaknya kegiatan keagamaan, meningkatnya partisipasi masyarakat dalam kegiatan-kegiatan keagamaan, dan tidak adanya konflik antar penganut agama (internal dan eksternal). Berfungsinya lembaga sosial keagamaan dan lembaga pendidikan keagamaan sebagai agen perubahan sosial dalam masyarakat dan mengurangi dampak negatif ekstrimisme, berkembang dan meningkatkan kapasitas serta kualitas lembaga sosial keagamaan; serta aktualisasi nilai-nilai keagamaan dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.

**Maju** : Kemampuan masyarakat Kabupaten Sumedang dalam mendayagunakan pikiran dan sumber daya yang ada di sekelilingnya, ditandai dengan meningkatnya Pendapatan Asli Daerah (Kapasitas Fiskal), meningkatnya kerja sama antara pemerintah, swasta dan akademisi, meningkatnya partisipasi

masyarakat dalam pembangunan dan meningkatnya indeks adaptasi teknologi, tertatanya kawasan serta terbukanya kebijakan shareholding pemerintah dan investor dalam pengelolaan sumber daya alam sehingga dapat mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, dan keistimewaan suatu daerah.

**Profesional** : *good governance* dapat didefinisikan sebagai penyelenggaraan pemerintahan secara partisipatif, efektif, jujur, adil, transparan dan bertanggungjawab kepada semua level pemerintahan. Upaya untuk mewujudkan *good governance* memerlukan unsur profesionalisme dari aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan publik. Profesionalisme disini lebih menekan kepada kemampuan, keterampilan dan keahlian aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang responsif, transparansi, efektivitas dan efisien. Ditandai dengan meningkatnya kapasitas aparatur pemerintah dalam perencanaan, pelaksanaan dan monitoring pembangunan, pengelolaan keuangan serta pelayanan publik melalui fasilitasi, pelatihan, dan pendampingan.

**Kreatif** : masyarakat yang memiliki dorongan bekerja untuk menghasilkan sesuatu yang lebih baik secara berkesinambungan, mampu bersaing serta mampu bertahan dalam segala kondisi. Dengan membangun

pusat-pusat pertumbuhan ekonomi, maka proses pembangunan akan menyebar ke wilayah sekitarnya. Kutub-kutub pertumbuhan itu akan berimbas (*trickle-down effect*) pada wilayah atau daerah sekitarnya secara otomatis. Namun demikian trickle-down effect itu hanya akan terjadi dan berlangsung optimal manakala sektor-sektor yang dikembangkan dirancang sedemikian rupa sesuai dengan potensi ekonomi dan sosial di wilayah bersangkutan. Oleh karena itu, perlu disertai dengan kesiapan tenaga-tenaga terampil dalam meningkatkan daya saing daerah. Pada aspek lainnya tumbuh dan berkembangnya sektor kewirausahaan sebagai mainstream dinamika perekonomian masyarakat Kabupaten Sumedang.

### **3. Misi**

- Misi Pertama** : Memenuhi kebutuhan dasar masyarakat secara mudah dan terjangkau.
- Misi Kedua** : Memperkuat norma agama dalam tatanan kehidupan sosial masyarakat dan pemerintahan.
- Misi Ketiga** : Mengembangkan wilayah ekonomi didukung dengan peningkatan infrastruktur dan daya dukung lingkungan serta penguatan budaya dan kearifan lokal.
- Misi Keempat** : Menata birokrasi pemerintah yang responsif dan bertanggung jawab secara profesional dalam pelayanan masyarakat.



Menurut letak geografis wilayah administratif Kabupaten Sumedang berbatasan langsung dengan wilayah administratif :

Sebelah Utara : Kabupaten Indramayu

Sebelah Selatan : Kabupaten Garut dan Kabupaten Bandung;

Sebelah Barat : Kabupaten Bandung Barat dan Kabupaten Subang;

Sebelah Timur : Kabupaten Majalengka

Sumedang merupakan salah satu kabupaten di Jawa Barat dan berbatasan langsung dengan ibu provinsi, Bandung. Seperti halnya kabupaten lain, kabupaten yang memiliki luas wilayah 155.872 Ha dan jumlah penduduk 1.176.018 jiwa dan juga menyimpan cukup banyak potensi sumber daya. Sebagian besar wilayah Sumedang adalah pegunungan, kecuali di sebagian kecil wilayah utara berupa dataran rendah. Gunung Tampomas (25 mdpl - 1.667 mdpl), merupakan dataran tertinggi di kabupaten ini yang berada di Sumedang utara.

**Tabel 4.1**  
Data Luas Wilayah dan Jumlah Desa Kab.Sumedang Tahun 2022

No.	Kecamatan	Luas Wilayah (Ha)	Jumlah Desa/Kelurahan
1.	Jatinangor	3.160,35	12
2.	Cimanggung	5.555,18	11
3.	Tanjungsari	4.486,04	12
4.	Sukasari	4.181,77	7
5.	Pamulihan	5.069,83	11
6.	Rancakalong	5.506,87	10
7.	Sumedang Selatan	9.251,27	10/4 *)
8.	Sumedang Utara	3.040,17	10/3 **)
9.	Ganeas	2.289,70	8
10.	Situraja	4.323,37	14
11.	Cisitu	6.502,82	10
12.	Darmaraja	4.937,64	12
13.	Cibugel	5.951,82	7
14.	Wado	8.426,83	10
15.	Jatinunggal	7.212,00	9

No.	Kecamatan	Luas Wilayah (Ha)	Jumlah Desa/Kelurahan
16.	Jatigede	10.624,03	11
17.	Tomo	8.474,29	10
18.	Ujungjaya	8.622,62	9
19.	Conggeang	10.697,52	12
20.	Paseh	3.162,36	10
21.	Cimalaka	4.328,85	14
22.	Cisarua	1.770,74	7
23.	Tanjungkerta	4.372,13	12
24.	Tanjungmedar	6.067,27	9
25.	Buahdua	10.768,28	14
26.	Surian	7.088,23	9

Sumber: Kab. Sumedang Tahun 2023

Tingkat kepadatan Kabupaten Sumedang tahun 2022 adalah 1.176.018 jiwa, dimana kabupaten Sumedang memiliki kepadatan penduduk yang tinggi. Meskipun dengan luas wilayah kabupaten Sumedang yang tidak begitu luas, tetapi kabupaten Sumedang memiliki tingkat jumlah penduduk yang masuk kategori yang cukup tinggi atau padat.

**Tabel 4.2**  
Capaian dan Target Indikator Makro

INDIKATOR	2022	TARGET		KETERANGAN & REKOMENDASI 2023
		2022	2023	
IPM (Poin)	<b>72,69</b>	71,9 - 72,4	72,4 - 73,3	<b>Capaian 2022 sudah melampaui target.</b> Komponen IPM perlu diakselerasi, khususnya pada <b>Harapan Lama Sekolah</b> yang tumbuh paling lambat (meningkat 0,01 tahun per tahun dalam 4 tahun terakhir).
Kemiskinan (%)	<b>10,14</b>	10,41 - 9,54	9,70 - 7,56	<b>Capaian 2022 berada dalam range target.</b> Program penanggulangan kemiskinan harus lebih <b>terintegrasi</b> , didukung <b>akurasi data</b> penerima program, dan monitoring serta evaluasi yang <b>terukur</b> .
Pengangguran (%)	<b>7,72</b>	8,78 - 7,99	8,18 - 6,95	<b>Capaian 2022 sudah melampaui target.</b> Untuk mempercepat penurunan kemiskinan perlu menyoasar <b>generasi Z</b> , terutama usia lulusan sekolah menengah yang menjadi kelompok <b>rentan pengangguran</b> .

INDIKATOR	2022	TARGET		KETERANGAN & REKOMENDASI 2023
		2022	2023	
Gini Ratio (Poin)	<b>0,394</b>	0,38 - 0,35	0,37 - 0,34	Capaian 2022 tidak mencapai target. Mengembangkan <b>ekonomi perdesaan</b> bagi kelompok <b>bottom 40</b> yang umumnya bekerja di sektor pertanian agar <b>pendapatan meningkat</b> .
LPE (%)	<b>3,17*</b>	4,70 - 5,70	5,20 - 6,20	Perlu menjaga <b>iklim usaha yang kondusif</b> untuk sektor utama seperti <b>industri pengolahan</b> dan sektor <b>perdagangan</b> , antisipasi dampak perubahan iklim dan peningkatan nilai tambah <b>sektor pertanian</b> .
PDRB per Kapita (Juta)	<b>32,13*</b>	32,0 - 33,8	33,8 - 34,7	Mendorong peningkatan <b>output perekonomian 17 lapangan usaha</b> , mengembangkan <b>pariwisata</b> yang memberikan multiplier effect bagi perekonomian, serta pengendalian jumlah <b>penduduk</b> .

Sumber: Kab. Sumedang Tahun 2023

## 5. Permasalahan dan Isu Strategis

### a. Isu Pembangunan Sumber Daya Manusia yang Berdaya Saing

- 1) Pelayanan kesehatan yang belum merata di setiap wilayah;
- 2) Prevelensi Stunting yang masih perlu diturunkan menuju zero stunting;
- 3) Belum meratanya pelayanan pendidikan yang memadai;
- 4) Pelayanan PPKS yang masih perlu ditingkatkan efektivitasnya;
- 5) Daya saing pemberdayaan perempuan yang masih belum optimal;
- 6) Masih terdapatnya mismatch dan miseducation antara kompetensi angkatan kerja dan kebutuhan pasar tenaga kerja.

### b. Isu Pertumbuhan Ekonomi

- 1) Nilai Tambah sektor Pertanian, Perikanan dan Peternakan yang masih rendah;
- 2) Ketahanan pangan yang rentan terhadap disrupsi ekonomi;
- 3) Lambatnya pertumbuhan nilai ekonomi UMKM;



- 4) Belum optimalnya pemanfaatan kebudayaan daerah dalam menunjang pariwisata;
- 5) Belum optimalnya Pengembangan dan pembangunan kawasan industri;
- 6) Rendahnya pemanfaatan teknologi informasi dalam Pengembangan sektor perdagangan;
- 7) Belum optimalnya peningkatan nilai Investasi Daerah.

c. Isu Pembangunan Infrastruktur Wilayah yang Merata dan Berkelanjutan.

- 1) Belum meratanya Pembangunan dan peningkatan infrastruktur konektivitas wilayah;
- 2) Sebagian besar wilayah yang rentan terhadap bencana dan perubahan iklim;.
- 3) Belum merata dan terjangkau ketersediaan infrastruktur dasar (Air bersih dan Sanitasi layak)
- 4) Pemanfaatan sumber daya alam dan lingkungan hidup yang belum mempertimbangkan Daya Dukung dan Daya Tampung Lingkungan;
- 5) Masih tingginya jumlah timbulan sampah yang belum terkelola dengan baik;
- 6) Belum Optimalnya Penataan Ruang untuk mendukung pengembangan kawasan segitiga Rebana, Cekungan Bandung serta Penanggulangan kawasan Rawan Bencana.

d. Isu Repormasi Birokrasi dan Tata Kelola Pemerintahan

- 1) Belum Optimalnya tata kelola Pemerintahan yang berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi (SPBE);
- 2) Belum optimalnya penguatan penegakan regulasi daerah;

- 3) Belum optimalnya efektivitas dan efisiensi kinerja aparatur
- 4) Belum optimalnya kualitas pelayanan publik
- 5) Belum optimalnya profesionalisme ASN
- 6) Belum optimalnya Penerapan hasil Penelitian dan pengembangan serta inovasi dalam pembangunan daerah.

**Tabel. 4.3**  
Target Indikator Makro Tahun 2024

INDIKATOR	SATUAN	TARGET 2024
Indeks Pembangunan Manusia	Poin	73,05-74,17
Rata Rata Lama Sekolah	Tahun	8,89-9,05
Harapan Lama Sekolah	Tahun	13,06-13,16
Angka Harapan Hidup	Tahun	73,03-73,33
Pengeluaran Perkapita Yang Disesuaikan	Ribu Rupiah	10.800-11.550
Persentase Kemiskinan	Persen	9,43-7,40
Tingkat Pengangguran Terbuka	Persen	7,67-6,47
Laju Pertumbuhan Ekonomi	Persen	5,28-6,28
Gini Ratio	Poin	0,36-0,33
PDRB per Kapita (ADHB)	Juta Rupiah	34,18-36,18

Sumber: Kab. Sumedang Tahun 2023

#### 6. Prioritas dan Sasaran Pembangunan

- a. Peningkatan kualitas dan kapasitas sumber daya manusia yang unggul dan produktif
  - 1) Peningkatan kualitas dan tata kelola layanan pendidikan
  - 2) Peningkatan partisipasi, kesempatan belajar, dan keberlanjutan pendidikan untuk semua
  - 3) Peningkatan dan akses dan mutu layanan kesehatan
  - 4) Peningkatan pengelolaan sumber daya layanan kesehatan secara efektif dan efisien
  - 5) Peningkatan upaya pengendalian penduduk

- 6) Peningkatan peran serta kepemudaan dan olah raga dalam pembangunan
  - 7) Peningkatan literasi
  - 8) Pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak dan ketahanan keluarga
- b. Peningkatan digitalisasi tata kelola pemerintahan untuk mewujudkan birokrasi yang dinamis, efektif dan efisien
- 1) Penguatan Sistem Pengendalian Internal Pemerintah
  - 2) Peningkatan kualitas pelayanan publik melalui digitalisasi
  - 3) Optimalisasi digitalisasi mekanisme kerja untuk mengakselerasi efektivitas dan efisiensi kinerja aparatur
  - 4) Peningkatan profesionalisme ASN yang menguasai teknologi informasi
  - 5) Penerapan hasil penelitian dan pengembangan serta inovasi dalam pembangunan daerah
  - 6) Optimalisasi penanganan konflik sosial
  - 7) Meningkatnya ketentraman dan ketertiban umum serta perlindungan masyarakat
- c. Ketahanan dan pertumbuhan ekonomi daerah yang ditunjang infrastruktur berkualitas
- 1) Stabilisasi Ketahanan Pangan
  - 2) Optimalisasi Peningkatan Nilai Tambah sektor Pertanian, Perikanan dan Peternakan
  - 3) Peningkatan Nilai Investasi Daerah
  - 4) Peningkatan Kunjungan Wisatawan

- 5) Pengembangan pariwisata melalui optimalisasi kebudayaan daerah dan ekonomi kreatif
  - 6) Pengembangan dan pembangunan kawasan industri
  - 7) Digitalisasi transaksi Perdagangan dalam efisiensi rantai pasokan
  - 8) Peningkatan Infrastruktur dasar yang merata dan terjangkau (penyediaan air minum, pengelolaan air limbah domestik dan Sanitasi layak)
  - 9) Peningkatan Jalan dan Jembatan
  - 10) Mitigasi dan penanggulangan bencana serta Adaptasi Perubahan Iklim.
  - 11) Peningkatan Kualitas lingkungan perumahan dan permukiman
  - 12) Pemenuhan Daya Dukung dan Daya Tampung Lingkungan
  - 13) Optimalisasi Penataan Ruang untuk mendukung pengembangan kawasan Rebana, Cekungan Bandung serta Penanggulangan kawasan Rawan Bencana
  - 14) Pengelolaan Persampahan melalui pemberdayaan masyarakat
  - 15) Peningkatan sarana dan prasarana bidang perhubungan
- d. Pengurangan kemiskinan dan pengangguran
- 1) Optimalisasi Peningkatan Pelayanan Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS)
  - 2) Optimalisasi Potensi Sumber Kesejahteraan Sosial (PSKS)
  - 3) Optimalisasi Pusat Kesejahteraan Sosial (PUSKESOS)
  - 4) Penyediaan dan Rehabilitasi rumah layak huni
  - 5) Peningkatan kualitas dan produktifitas tenaga kerja sesuai pasar kerja

- 6) Optimalisasi Pengembangan dan Pertumbuhan Usaha Ekonomi Produktif (UEP) dan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM)
- 7) Pemberdayaan ekonomi Desa

#### **7. Arah Kebijakan Ekonomi Daerah**

Meningkatkan peran teknologi digital dalam mendorong sektor utama perekonomian (Industri, Pertanian, Perdagangan), Mewujudkan iklim investasi yang kondusif, mudah, dan cepat dengan berbasis TIK, Meningkatkan infrastruktur pendukung ekonomi lokal (wisata, perdagangan, pertanian), Mendorong inovasi dan kolaborasi dalam pengembangan ekonomi lokal, Mengembangkan ekonomi kreatif dan peningkatan nilai tambah produk UMKM, dan Membangun sumber daya manusia yang unggul, produktif, dan cakap dalam memanfaatkan teknologi digital, sehingga mengurangi kesenjangan digital di masyarakat.

#### **8. Arah Kebijakan Pendapatan Daerah.**

Dalam rangka peningkatan pendapatan daerah khususnya melalui intensifikasi pendapatan daerah melalui peningkatan sistem pemungutan dan sistem pengawasan serta melakukan penyesuaian kebijakan dengan perkembangan regulasi yang berlaku. Dalam rangka peningkatan pendapatan daerah khususnya ekstensifikasi pendapatan daerah Pemerintah Daerah meningkatkan akurasi perhitungan potensi sumber daya alam yang dapat dijadikan sumber-sumber pendapatan baru. Dalam rangka digitalisasi Pemerintah Daerah melakukan pembenahan manajemen pemungutan, dengan menggunakan sistem informasi yang kredibel dan akuntabel, sehingga ketersediaan data obyek pajak dan retribusi terintegrasi secara menyeluruh dan transparan. Mendayagunakan kekayaan atau

asset-aset yang idle, dengan melakukan kerja sama dengan pihak ketiga. Dan Peningkatan Pendapatan Transfer dengan melakukan koordinasi dan konsultasi yang intens antara Pemerintah Daerah dan Pemerintah Pusat.

#### **9. Arah Kebijakan Belanja Daerah.**

- a. Pemenuhan Target Standar Pelayanan Minimal (SPM)
- b. Pemenuhan Belanja Mandatory Spending
- c. Pendanaan Pilkada Serentak pada Tahun 2024
- d. Pemenuhan Secara Bertahap Prosentase Belanja Pegawai dan Belanja Infrastruktur sesuai UU no.1 Tahun 2022 Tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah
- e. Pendanaan Prioritas Pembangunan Daerah Lainnya
- f. Meningkatkan Penerimaan Daerah pada Sektor Pendapatan Asli Daerah
- g. Sinkronisasi Data Terkait Indikator-Indikator untuk Peningkatan Data Transfer Kepada Pemerintah Kabupaten Sumedang

#### **4.1.2. Profil Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Sumedang**

##### **1. Sumber Daya Perangkat Daerah**

Sampai dengan pertengahan tahun 2021, jumlah pegawai Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Sumedang dan jajarannya sebanyak 39 (tiga puluh sembilan) orang dengan profil demografi sebagai berikut :

a. Jumlah Pegawai Menurut Kelompok Umur

**Tabel 4.4**  
Jumlah Pegawai Dinas Penanaman Modal dan PTSP  
Menurut Kelompok Umur

No.	Unit Kerja	Usia (tahun)							JUMLAH
		20 s/d 25	26 s/d 30	31 s/d 35	36 s/d 40	41 s/d 45	46 s/d 50	>50	
1	Sekretariat				1	2	1	7	11
2	Bidang Perencanaan dan Pengembangan Iklim Penanaman Modal					1	1	5	7
3	Bidang Promosi dan Fasilitasi Kemitraan Penanaman Modal			1	1		1	3	6
4	Bidang Pelayanan Perizinan dan Mal Pelayanan Publik				4	3		3	10
5	Bidang Pengendalian, Data dan Informasi Pelaksanaan Penanaman Modal Pelayanan Perizinan dan Mal Pelayanan Publik					1	2	2	5
<b>TOTAL</b>				1	6	7	5	20	39

Sumber: DPMPSTSP 2023

Berdasarkan Tabel 4.4 jumlah pegawai Dinas Penanaman Modal dan PTSP paling banyak berada di kelompok umur diatas 50 tahun yaitu sebanyak 20 orang. Sedangkan kelompok umur 46-50 tahun sebanyak 5 orang dan kelompok umur 41-45 sebanyak 7 orang, kemudian kelompok umur 36-40 sebanyak 6 orang dan kelompok umur 31-35 sebanyak 1 orang. Hal yang menjadi perhatian untuk kondisi tersebut adalah Dinas Penanaman Modal dan PTSP perlu mempersiapkan pegawai baru karena dalam 5 (lima) tahun mendatang terdapat 9 orang yang akan memasuki masa pensiun.

## b. Jumlah Pegawai Menurut Golongan

**Tabel 4.5**  
Jumlah Pegawai Dinas Penanaman Modal dan PTSP Menurut Golongan

No.	Unit Kerja	Golongan				Jumlah
		I	II	III	IV	
1	Sekretariat		1	6	4	11
2	Bidang Perencanaan dan Pengembangan Iklim Penanaman Modal		1	5	1	7
3	Bidang Promosi dan Fasilitasi Kemitraan Penanaman Modal		1	5		6
4	Bidang Pelayanan Perizinan dan Mal Pelayanan Publik		2	8		10
5	Bidang Pengendalian, Data dan Informasi Pelaksanaan Penanaman Modal Pelayanan Perizinan dan Mal Pelayanan Publik		1	2	2	5
<b>TOTAL</b>			<b>6</b>	<b>26</b>	<b>7</b>	<b>39</b>

Sumber: DPMPTSP 2023

Berdasarkan Tabel. 4.5 pegawai yang menempati golongan IV sebanyak 7 orang, pegawai yang menempati golongan III sebanyak 26 orang, pegawai yang menempati golongan II sebanyak 6 orang.

## c. Jumlah Pegawai Menurut Tingkat Pendidikan

Sebagian besar pegawai Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Sumedang adalah mereka yang memiliki tingkat pendidikan SMA yaitu sebanyak 7 orang, sedangkan selebihnya memiliki tingkat pendidikan Diploma sebanyak 4 orang, tingkat pendidikan S1 sebanyak 18 orang, dan tingkat pendidikan S2 sebanyak 10 orang.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa, secara umum tingkat pendidikan pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sudah mumpuni karena sebanyak 72 persen pegawai yang memiliki tingkat pendidikan akademik S1 dan S2 atau dengan kata lain hanya 28 persen pegawai DPMPTSP yang belum memiliki (1) kemampuan mengingat informasi secara umum dan luas, dalam domain Kognitif, (2) kemampuan menerjemahkan dan mengubah informasi



ke dalam berbagai bentuk media (angka, kalimat, gambar), (3) kemampuan mengaplikasikan suatu informasi, konsep, teori atau metode memecahkan masalah, (4) kemampuan analisis untuk menjabarkan struktur persoalan sehingga mudah dipahami, (5) kemampuan sintesis dalam berfikir, dan (6) kemampuan melakukan penilaian berdasarkan suatu kriteria yang baku dengan metode ilmiah (Benjamin S. Bloom, 1956).

**Tabel 4.6**  
Jumlah Pegawai Dinas Penanaman Modal dan PTSP  
Menurut Tingkat Pendidikan

No.	Unit Kerja	Tingkat Pendidikan					Jumlah	
		SD	SLTP	SMA/ SMK	D3	S1		S2/S3
1	Sekretariat			2		5	4	11
2	Bidang Perencanaan dan Pengembangan Iklim Penanaman Modal			1	2	3	1	7
3	Bidang Promosi dan Fasilitasi Kemitraan Penanaman Modal			1	1	3	1	6
4	Bidang Pelayanan Perizinan dan Mal Pelayanan Publik			2	1	5	2	10
5	Bidang Pengendalian, Data dan Informasi Pelaksanaan Penanaman Modal Pelayanan Perizinan dan Mal Pelayanan Publik			1		2	2	5
<b>TOTAL</b>				<b>7</b>	<b>4</b>	<b>18</b>	<b>10</b>	<b>39</b>

Sumber: DPMPPTSP 2023

#### d. Jumlah Pegawai Menurut Jabatan

Berdasarkan struktur organisasi Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Sumedang, jumlah jabatan struktural yang tersedia berjumlah 17 jabatan struktural dan yang telah terisi adalah sebanyak 17 jabatan struktural, sehingga pegawai Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Sumedang yang menjabat sebagai pejabat struktural berjumlah 17 orang sebagaimana penjelasan dalam Tabel 2.4. Sedangkan sisanya pelaksana (staf) adalah 22. Namun kebutuhan jabatan fungsional belum dipetakan sehingga Dinas Penanaman Modal dan PTSP belum

dapat menunjukkan kebutuhan jabatan fungsional sesuai dengan keahlian yang dibutuhkan organisasi sesuai dengan tugas dan kewenangannya. Data pegawai Dinas Penanaman Modal dan PTSP menurut jabatan dapat dilihat pada Tabel 4.7 berikut.

**Tabel 4.7**  
Jumlah Pegawai Dinas Penanaman Modal dan PTSP Menurut Jabatan

No.	Jabatan	Jumlah
1	Eselon II	1
2	Eselon III	5
3	Eselon IV	11
4	Fungsional Tertentu (Ahli dan Terampil)	-
5	Fungsional Pelaksana (Staf)	22
	<b>Subag Umum, Aset dan Kepegawaian</b>	
	Analisis Pengembangan SDM Aparatur	1
	Penyusun Rencana Kebutuhan Sarana dan Prasarana	1
	Pengelola Kepegawaian	-
	Pengelola Sarana dan Prasarana Kantor	-
	Pengelola Surat	-
	Pengelola Pemanfaatan Barang Milik Daerah	1
	Pengemudi	-
	<b>Subag Keuangan</b>	
	Bendahara	1
	Penyusun Laporan Keuangan	-
	Pengelola Keuangan	-
	Pengelola Akuntansi	-
	Pengelola Gaji	-
	Verifikator Data laporan Keuangan	-
	Pengadministrasi Keuangan	1
	<b>Subag Program</b>	
	Penyusun Program Anggaran Dan Pelaporan	1
	Penyusun Rencana Kegiatan dan Anggaran	-
	Pengelola Program dan Kegiatan	-
	<b>Seksi Perencanaan Penanaman Modal</b>	
	Analisis Investasi dan Permodalan Usaha	1
	Pengelola Bahan Perencanaan	1
	<b>Seksi Pengembangan Iklim Penanaman Modal</b>	
	Analisis Pengembangan Potensi daerah	-
	Pengelola Data Pengembangan Investasi	1
	Pengadministrasi Umum	1
	<b>Seksi Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal, Pelayanan Perizinan dan Mal Pelayanan Publik</b>	

No.	Jabatan	Jumlah
	Analisis Hasil Pengawasan Dan Pengaduan Masyarakat	-
	Pengawas Penanaman Modal	-
	Pengadministrasi Umum	1
	<b>Seksi Data dan Informasi Penanaman Modal, Pelayanan Perizinan dan Mal Pelayanan Publik</b>	
	Analisis Sistem Informasi	1
	Pengelola Teknologi Informasi	-
	<b>Seksi Penatausahaan Pelayanan Perizinan dan Mal Pelayanan Publik</b>	
	Analisis Tata Usaha	-
	Analisis Penyuluhan dan Layanan Informasi	-
	Analisis Dokumen Perizinan	3
	Pengelola SIM Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu	1
	Pengemudi	1
	<b>Seksi Penanganan Pengaduan Pelayanan Perizinan dan Mal Pelayanan Publik</b>	
	Analisis Pengaduan Masyarakat	2
	Pengelola Pengaduan Publik	-
	<b>Seksi Promosi Penanaman Modal</b>	
	Analisis Pengembangan Pasar	1
	Pengelola Pemetaan Sumber Daya Investasi	1
	Pengadministrasi Data Penyajian dan Publikasi	-
	<b>Seksi Fasilitasi Kemitraan Penanaman Modal</b>	
	Pengelola Kerjasama Penanaman Modal	-
	Analisis Iklim Usaha dan Kerjasama	-
	Pengadministrasi Umum	1
	<b>TOTAL</b>	<b>39</b>

Sumber: DPMPTSP 2023

e. Jumlah Pegawai Menurut Jenis Kelamin dan Jabatan

**Tabel 4.8**  
Jumlah Pegawai Dinas Penanaman Modal dan PTSP  
Menurut Jenis Kelamin dan Jabatan

No.	Jabatan	Jenis Kelamin		Jumlah
		P	L	
1	Eselon II	-	1	1
2	Eselon III	1	4	5
3	Eselon IV	4	7	11
	<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>12</b>	<b>17</b>

Sumber: DPMPTSP 2023

Pada Tabel 4.8 dapat dilihat, bahwa pegawai Dinas Penanaman Modal dan PTSP bila dikelompokkan menurut jenis kelamin dan jabatan, maka 44 persen menduduki jabatan yang ada di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Sumedang.

#### f. Sarana dan Prasarana Dinas Penanaman Modal dan PTSP

Disamping sumber daya manusia yang diperlukan untuk mendukung tugas-tugas Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Sumedang tersebut, juga terdapat sarana dan prasarana yang dimiliki. Adapun Jenis sarana dan prasarana (aset/ modal) yang berpengaruh langsung terhadap operasional organisasi meliputi ruang kerja, peralatan komputer, telekomunikasi dan transportasi serta peralatan utama dalam pelaksanaan tugas dan fungsi Dinas Penanaman Modal dan PTSP khususnya dalam fungsi teknis. Saat ini, kondisi sarana prasarana di Dinas Penanaman Modal dan

PTSP dirasakan belum mencukupi dan memadai dalam menunjang kinerja organisasi. Secara umum aset khususnya aset tetap berupa peralatan dan mesin masih dalam keadaan baik . Secara lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.9 berikut ini.

**Tabel 4.9**  
Jumlah Aset/Modal Menurut Jenis pada  
Dinas Penanaman Modal dan PTSP s/d TA. 2021

No.	Jenis Aset/Modal	Jumlah Barang	Kondisi		Keterangan
			Baik	Rusak Berat	
1.	Kendaraan roda 4	7	6	1	
2.	Kendaraan roda 2	10	7	3	

No.	Jenis Aset/Modal	Jumlah Barang	Kondisi		Keterangan
			Baik	Rusak Berat	
3.	Peralatan kantor : - Komputer PC - Laptop - Meja 1 Biro - Meja ½ Biro - Kursi Kerja - Kursi Tamu - Lemari Arsip	292	185	107	

Sumber: DPMPTSP 2023

## 2. Kinerja Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan PTSP Periode 2013-2018

Capaian kinerja pelayanan Dinas Penanaman Modal dan PTSP sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya dalam lima tahun sebelumnya diperoleh dari Laporan Kegiatan Penanaman Modal (LKPM). Adapun gambaran capaian kinerja dapat dilihat pada sub bab berikut.

Dilihat dari jumlah investor di Kabupaten Sumedang, baik yang bersumber dari dalam negeri maupun asing jumlahnya hampir sama. Namun dilihat dari total investor yang berinvestasi terdapat peningkatan yang drastis sejak tahun 2013 dengan jumlah investor yang hanya mencapai 13 naik tajam di tahun 2017 dengan jumlah investor mencapai 106. Dilihat dari total nilai yang dikeluarkan investor terlihat adanya pergeseran dari PMA ke PMDN. Pada tahun 2013 jumlah PMA jauh lebih besar dibandingkan PMDN. Namun sejak tahun 2014 jumlah PMDN jauh lebih besar dibandingkan dengan PMA. Pada tahun 2016 tercatat perbandingan PMDN dengan PMA mencapai 9.996 : 18.

Hal ini juga berlaku pada tenaga kerja yang terserap. Sejak tahun 2014, tenaga kerja yang terserap melalui PMDN jauh melebihi tenaga kerja yang terserap oleh PMA. Pada tahun 2014 terlihat ketimpangan serapan tenaga kerja dari PMDN

dibandingkan dengan tenaga kerja dari PMA mencapai 17.142 : 70. Sementara

serapan tenaga kerja dari PMDN dan PMA pada tahun 2016 mencapai 44 : 6.

**Tabel 4.10**  
Indikator Kinerja Urusan Penanaman Modal Kabupaten Sumedang

No	Uraian	Tahun					
		2013	2014	2015	2016	2017	2018
		Realisasi	Realisasi	Realisasi	Realisasi	Realisasi	Realisasi
a.	Jumlah investor berskala nasional (PMDN/PMA)	13	24	33	56	106	113
	Jumlah PMDN	5	13	15	26	49	89
	Jumlah PMA	8	11	18	30	57	24
b.	Jumlah nilai investasi berskala nasional (PMDN/PMA)	723.374.880.000	1.343.691.183.872	1.564.607.334.819	4.642.207.668.416	9.966.078.815.581	11.120.239.558.000
	PMDN (Rp)	9.415.000.000	695.911.081.348	1.564.607.334.819	4.642.207.668.416	9.966.078.815.581	10.056.002.015.131
	PMA (Rp)	713.959.880.000	647.780.102.524	28.333.300	26.133.063	18.138.200	1.064.237.543.489
c.	Rasio daya serap tenaga kerja	15.620	17.212	24.934	33.697	51.415	8.740
	PMDN	2.299	17.142	22.030	30.293	44.561	5.428
	PMA	13.321	70	2.904	3.404	6.854	3.312
	Jumlah Perizinan yang dikeluarkan	5.404	4.406	5.088	6.224	4.790	
d.	Kenaikan / penurunan Nilai Realisasi PMDN (milyar rupiah)	-98.44	7291.51	124.82	196.70	114.68	

Sumber: DPMPTSP 2023

### 3. Tantangan dan Peluang Dinas Penanaman Modal dan PTSP

Sejalan dengan dinamika lingkungan strategis, baik nasional maupun global, tantang dan peluang yang dihadapi Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Sumedang akan semakin kompleks. Berbagai tantangan yang harus dihadapi oleh Dinas Penanaman Modal dan PTSP menuntut adanya peningkatan peran dan kapasitas Dinas Penanaman Modal dan PTSP dalam menciptakan berbagai Kebijakan dan pelayanan di Bidang Penanaman Modal yang dapat menjawab kebutuhan pembangunan daerah.

Beberapa hal yang menjadi tantangan dan peluang bagi Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Sumedang dalam melaksanakan penyelenggaraan tupoksinya antara lain adalah :

a. Tantangan

- 1) Pemahaman masyarakat belum merata dalam penggunaan system aplikasi  
Masih banyaknya masyarakat kesulitan dalam penggunaan system aplikasi untuk mengajukan permohonan perijinan usaha
- 2) Cakupan jaringan internet di Sumedang belum 100%  
Cakupan jarak antara menara telekomunikasi sudah terlayani untuk seluruh kabupaten Sumedang. Namun demikian karena alasan kondisi geografis terdapat 4 desa yang tersebar di 2 kecamatan yang tidak ada signal internet, terdapat 33 desa pada 12 kecamatan dengan signal internet buruk.
- 3) Adanya oknum petugas illegal dalam proses pelayanan perijinan  
Pengajuan pelayanan perijinan oleh masyarakat masih menggunakan jasa oknum tertentu sehingga menambah biaya bagi pemohon. Untuk itu, perlu diberikan peningkatan pemahaman masyarakat agar pemohon bisa secara langsung melakukan mengajukan permohonan ijin usaha

b. Peluang

- 1) Peraturan Perundangan terkait penguatan kapasitas Kelembagaan Bidang Penanaman Modal dan PTSP.
  - ✓ Sesuai dengan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, menyatakan : Pasal 350 ayat (1) Kepala Daerah Wajib Menyelenggarakan Pelayanan Perizinan sesuai

- dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dan Pasal (2) Daerah membentuk unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan.
- ✓ Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik, menyatakan : Pasal 100 ayat (1) Gubernur dan bupati/walikota yang tidak memberikan pelayanan pemenuhan Komitmen Ijin Usaha dan/atau Izin Komersil atau Operasional sesuai OSS kepada Pelaku Usaha yang telah memenuhi persyaratan berdasarkan ketentuan peraturan pemerintah ini adalah peraturan perraturan perundang-undangan terkait dikenai sanksi.
  - ✓ Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, memuat beberapa ketentuan yaitu : Daerah wajib membentuk kelembagaan PTSP, melimpahkan seluruh kewenangan perizinan dan non perizinan kepada PTSP, izin ditandatangani oleh kepala DPMPTSP, pelayanan perizinan dan non perizinan dilaksanakan secara elektronik, jangka waktu penerbitan ijin usaha paling lama 7 hari kerja.
  - ✓ Perpres Nomor 91 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha, menyatakan : 1). Meningkatkan pelayanan, pengawalan, penyelesaian hambatan penyederhanaan dan pengembangan sistem online dalam rangka percepatan penyelesaian perizinan berusaha.  
2). Membentuk satgas pada provinsi dan kabupaten/kota, memulai



reformasi peraturan perizinan berusaha yang menjadi kewenangan Gubernur, Bupati dan Walikota.

- ✓ **Permendagri Nomor 100 Tahun 2016 tentang Pedoman Nomenklatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Dan Kabupaten/Kota.** Mengamanatkan bahwa nomenklatur dinas yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal dan PTSP Provinsi dan Kabupaten/Kota adalah Dinas Penanaman Modal dan PTSP.
- ✓ **Permendagri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah,** menyatakan Pasal 4 ayat (1) PTSP daerah yang menyelenggarakan pelayanan perizinan dan non perizinan melekat pada DPMPTSP provinsi dan kabupaten/kota.
- ✓ **Peraturan Daerah Kabupaten Sumedang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Penanaman Modal di Kabupaten Sumedang,** Menyatakan Pasal 5 ayat (1) dalam rangka penciptaan iklim usaha daerah yang kondusif dalam peningkatan penanaman modal di daerah, pemerintah daerah menyusun prosedur perizinan yang jelas, dengan indikator kecepatan, ketepatan, kesederhanaan, transparan dan akuntabel yang ditetapkan dalam peraturan bupati.(2) pelayanan perizinan dilaksanakan oleh lembaga yang menangani pelayanan dan perizinan penanaman modal melalui pelayanan terpadu satu pintu.

2) Dukungan dari pihak swasta dan stakeholders pendukung

Pemerintah daerah dalam rangka penyelenggaraan pelayanan penanaman modal dan PTSP dapat membentuk forum komunikasi antara pemerintah daerah dengan masyarakat dan pemangku kepentingan terkait, forum komunikasi diperlukan dengan fungsi : menyelesaikan permasalahan penanaman modal dan PTSP, melakukan evaluasi penyelenggaraan penanaman modal dan PTSP, dan memberikan rekomendasi kepada kepala daerah.

3) Terdapat teknologi yang dapat mendukung kinerja dinas

Dalam penyelenggaraan pelayanan penanaman modal dan PTSP, daerah menggunakan Pelayanan Secara Elektronik (PSE). PSE bertujuan untuk memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang lebih mudah, cepat, tepat, efisien, transparan dan akuntabel.

4) Koordinasi dengan instansi teknis

Dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan, PTSP bertanggungjawab secara administratif, sedangkan tanggung jawab teknis berada pada perangkat daerah teknis.

5) Adanya OSS untuk mempermudah pelayanan PTSP

Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau Online Single Submission (OSS) adalah perizinan berusaha yang diterbitkan oleh lembaga OSS untuk dan atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur,

atau bupati/wali kota kepada pelaku usaha melalui system elektronik yang terintegrasi.

#### **4.1.3. Mal Pelayanan Publik.**

Mal Pelayanan Publik adalah tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah, serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah dan Swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman.

#### **1. Tujuan, Prinsip & Ruang Lingkup Pembentukan MPP Kab.Sumedang**

##### **Tujuan**

Memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan; meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha di indonesia.

##### **Prinsip**

- a) Keterpaduan
- b) Berdaya Guna
- c) Koordinasi
- d) Akuntabilitas
- e) Aksesibilitas
- f) Kenyamanan
- g) Bebas Dari Pungutan Liar

#### **2. Ruang Lingkup MPP**

Meliputi seluruh pelayanan publik yang menjadi kewenangan masing-masing instansi yang memberikan pelayanan publik

### 3. Tahapan Pembentukan Mal Pelayanan Publik

Koordinasi Pelayanan, Pengaturan Mekanisme Kerja, Penyiapan Sarpras dan SDM, Penandatanganan MoU dan PKS, dan Peresmian

**Tabel 4.11**  
Rincian Instansi Dan Jenis Layanan Pada Lantai 1  
MPP Kabupaten Sumedang

LOKET	SKPD/INSTANSI	NAMA JENIS PELAYANAN	JUMLAH PEGAWAI YANG DITUGASKAN DI MPP (ORANG)
A	BAPPENDA	1. BPHTB	1
		2. PBB	1
		3. Pajak Lainnya	1
		4. Reklame	1
		5. Layanan Informasi / Customer Services	1
B	KPP PRATAMA	1. Informasi Umum Perpajakan	2
		2. Pembuatan NPWP dan Cetak Ulang	
		3. Pembuatan dan Aktivasi EFIN	
		4. Pembuatan ID Billing	
C	SAMSAT	1. Pembayaran PKB, SWDKLJ dan Pengesahan STNK Tahunan	2
		2. Cetak Pembayaran PKB Online	
D	PT. TASPEN	1. Pengajuan SPP Klaim	2
		2. Pengajuan Mutasi Pensiun	
		3. Pengajuan KPT	
		4. Pengajuan Mutasi Keluarga	
		5. Pengajuan usul/ralat SK/Pensiun janda/duda/YP	
		6. Pengajuan JKK/JKM	
		7. Informasi Ketaspenan	
		8. Enrollment/Perekaman Data Biometrik	
E	DINAS PMPTSP KAB. SUMEDANG	1. Pelayanan Perizinan (87 Layanan Perizinan)	22
		2. Informasi Investasi	
F	DINAS PMPTSP PROV. JABAR	1. Pelayanan Perizinan (197 layanan izin dan Non Izin)	1
		2. Pelayanan Informasi LKPM	
		3. Informasi Investasi	

LOKET	SKPD/INSTANSI	NAMA JENIS PELAYANAN	JUMLAH PEGAWAI YANG DITUGASKAN DI MPP (ORANG)
G	POLRES SUMEDANG	1. Perpanjangan SIM	10
		2. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)	
		3. Briva Tilang	
		4. Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu	
		5. Pelayanan Sidik Jari	
		6. Izin Keramaian	

H	KEJAKSAAN NEGERI SUMEDANG	1. Informasi Hukum	2
		2. Layanan Tilang	
		3. Layanan Konsultasi Hukum	

Sumber: DPMPSTSP Kab. Sumedang 2023

**Tabel 4.12**  
Rincian Instansi Dan Jenis Layanan Pada Lantai 2  
MPP Kabupaten Sumedang

LOKET	SKPD/INSTANSI	NAMA JENIS PELAYANAN	JUMLAH PEGAWAI YANG DITUGASKAN DI MPP (ORANG)
I	DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL	1. Penerbitan KTP Elektronik	19
		2. Perekaman KTP Elektronik	
		3. Penerbitan KK	
		4. Pelayanan Data Kependudukan ( Data Online)	
		5. Akta Kelahiran	
		6. Akta Kematian	
		7. SKPWNI	
		8. Kartu Identitas Anak	
		9. Akta Nikah Non Muslim	
		10. Legalisir	
J	DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI	1. Pelayanan kartu Tanda Pencari Kerja /AK 1	3
		2. Pelayanan Registrasi Calon pekerja MIGRAN Indonesia	
		3. Pelayanan Validasi TKA	
K	BAZNAS	Layanan Penghimpunan Zakat, Infak Shodakoh; Layanan Bantuan dan layanan informasi	1
L	PT. PLN	Informasi pelayanan	1
M	PT. POS	1. Penjualan Materai dan Prangko/Benda Pos	1
		2. Penerimaan Kiriman Surat, Dokumen & Paket	
		3. Pos Pay (Pembayaran berbagai jenis angsuran seperti kendaraan, PLN, PDAM, Pajak Billing, dll)	
		4. Pengiriman Uang dan Penarikan / Wesel / WU dan Transfer antar Bank (C2A)	
N	DINAS KESEHATAN	Pelayanan Kesehatan	2
O	KEMENAG SUMEDANG	1. Pembuatan Surat rekomendasi Pasport UMROH	4
		2. Pelayanan informasi HAJI dan UMROH	
		3. Pelayanan Informasi Zakat, Infaq, Shodaqoh & Wakaf	
		4. Pendaftaran Perkawinan	
		5. Pelayanan Perkawinan	
P	PDAM TIRTA MEDAL	1. Loker Pembayaran	1
		2. Pelayanan Informasi & Pengaduan	1
Q	BPJS KETENAGAKERJAAN	1. Pendaftaran Pemberi Kerja / Badan Usaha Baru	1
		2. Pelayanan Informasi	
		3. Pelayanan Pengajuan Klaim Melalui Antrian Online	
		4. Pendaftaran Peserta Bukan Penerima Upah (BPU)	
R	BPJS KESEHATAN	1. pendaftaran Baru	2
		2. Perubahan Data	
		3. Layanan Informasi & Pengaduan	
S	BANK BRI	Layanan e-Tilang & Layanan Perbankan	2
T	BANK BJB	1. Layanan Perbankan (transaksi tunai dan non tunai, informasi produk & jasa bank, pembukaan & penutupan tabungan & deposito, permohonan pembuatan kartu ATM pengganti, print out rekening nasabah)	4
		2. Modul Penerimaan Negara (MPN)	
		3. Penerimaan Pembayaran Pajak Daerah (PBB, BPHTB, Pajak Mamin, IMB & Izin Trayek)	
		4. Pembayaran Kendaraan Bermotor	
		5. Penerimaan Pembayaran Universitas (UNSAF, UNPAD, UNPAS, EKUITAS, UNSWAGATI, UNMA, UNWIM, ITS)	

LOKET	SKPD/INSTANSI	NAMA JENIS PELAYANAN	JUMLAH PEGAWAI YANG DITUGASKAN DI MPP (ORANG)
U	BANK SUMEDANG	Layanan Perbankan	2
V	DINAS ARSIP DAN PERPUSTAKAAN	Penyediaan Buku dan Fasilitas Ruang Baca	1
W	DINAS SOSIAL PSA	1. Pelayanan Tempat Permainan Anak	3
		2. Pelayanan Tempat Ibu Menyusui	
		3. Rekomendasi Jamkesda	

Sumber: DPMPSTSP Kab. Sumedang 2023

#### **4. Fasilitas Pendukung yang Tersedia di MPP**

- Kamera Cctv Di 16 Titik
- Ruang Rapat
- Tempat Bermain Anak
- Parkir Khusus Disabilitas
- Toilet Khusus Disabilitas
- Ruang Laktasi (Menyusui)
- Pelayanan Khusus Disabilitas
- Ruang Membaca
- Kantin
- Pendaftaran Antrian Secara Online
- Charging Station

**Tabel 4.13**  
Biaya Pembangunan MPP Tahap 1 Kab. Sumedang

NO	URAIAN	BESARNYA (RP)
<b>1</b>	<b>REHAB FISIK BANGUNAN MPP</b>	<b>978.500.000</b>
<b>2</b>	<b>SARANA PRASARANA PENDUKUNG:</b>	
	A. PENGADAAN ALAT PENDINGIN DAN ALAT STUDIO	115.000.000
	B. MPENGADAAN CCTV,& TELEVISI BESERTA PERLENGKAPANNYA	97.125.000
	C. PENGADAAN GORDEN	85.000.000
	D. PENGADAAN JARINGAN LISTRIK	84.000.000
	E. PAPAN PENGADAAN E-KIOS	60.000.000
	F. PENGADAAN MEBALAIR & PARTISI	198.700.000
	G. MEBELAIR & KELENGKAPAN MPP	190.335.500
	H. PAPAN INFORMASI MPP	71.860.682
	I. PERALATAN & PERLENGKAPAN UTK PENATAAN RUANG SERVER	154.690.000
	J. PENGADAAN SISTEM ANTRIAN & AUDIO MPP	87.000.000
	K. PENGADAAN HT, FINGER PRINT, PC, HARDDISK, PRINTER	39.750.000
	L. PENATAAN HALAMAN GEDUNG MPP	147.000.000
	M. PENGADAAN PAKAIAN DINAS DAN SEPATU DINAS PETUGAS MPP	108.500.000
	N. SISTEM INFORMASI MPP	90.000.000
	O. PENGEMBANGAN SI ICE	80.000.000
	P. MANDIRIPENINGKATAN KAPASITAS APARATUR MPP	199.600.900
	Q. BIAYA LANGGANAN IP PUBLIK	42.067.200
	R. BIAYA PIHAK KETIGA PETUGAS MPP ( <i>OUTSORCHING</i> )	135.722.900
	S. LAUNCHING MPP	74.677.100
	T. PENGADAAN LEAFLET, BOOKLET, SEWA LAYAR LED, PEMBUATAN VIDEO MPP	64.500.000
	U. PENGADAAN POHON/TANAMAN BUNGA DEKORASI MPP	68.000.000
	V. PENYUSUNAN DED MPP TAHAP II	175.517.000
	<b>TOTAL ANGGARAN PEMBANGUNAN MPP TAHAP I</b>	<b>3.381.446.282</b>

Sumber: DPMPTSP Kab. Sumedang 2023

Pada Tahun Anggaran 2020 sudah dianggarkan pembangunan fisik gedung MPP tahap II sebesar 4,9 milyar dan saat ini sudah terbangun MPP Tahap II.

## 5. Dampak Pembangunan MPP

Investasi naik SIGNIFIKAN Tahun 2020 sebesar 1,18 T, Tahun 2021 sebesar 4,2 T dari Target Indikator Kinerja Utama 1,6 T, naik 256 % dari tahun 2020.

MCP DPMPTSP

2020 : 91,0

2021 : 93,8

2022 : 96,0 (Semester I)

## 6. Inovasi Terbaru 2022



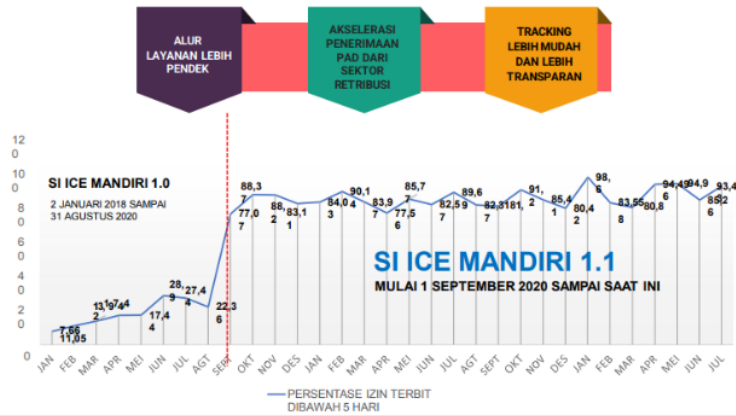
Sumber: DPMPTSP Kab. Sumedang 2023

**Gambar 4.2**  
Inovasi Pelayanan Publik Berkelanjutan



7. Hasil Penerapan Inovasi

**HASIL PENERAPAN INOVASI**  
MENINGKATNYA PERSENTASE IZIN TERBIT TEPAT WAKTU



Sumber: DPMPSTSP Kab. Sumedang 2023

**Gambar 4.3**  
Haril Penerapan Inovasi

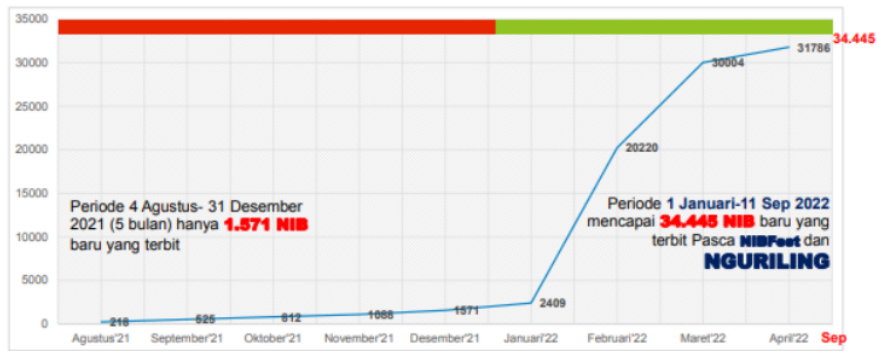
8. Inovasi Layanan Nomor Induk Berusaha NIB Kilat

Implementasi amanat UU 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja dan PP 5/2021 tentang Perizinan Berusaha Berbasis Resiko dalam mendukung penguatan UMKM di Kabupaten Sumedang.



Sumber: DPMPSTP Kab. Sumedang 2023

**Gambar 4.4**  
Inovasi Layanan Nomor Induk Berusaha NIB Kilat



Sumber: DPMPSTP Kab. Sumedang 2023

**Gambar 4.5**  
Progres Penerbitan NIB di Kabupaten Sumedang

**9. Membuat Aplikasi Baru untuk Mapping Data Pemilik Usaha sebagai Pendukung Aplikasi OSS**



Sumber: DPMPTSP Kab. Sumedang 2023

**Gambar 4.6**  
Aplikasi Baru untuk Mapping Data Pemilik Usaha sebagai Pendukung Aplikasi OSS

**10. Crosscutting Data NIB**

**Crosscutting Data NIB**



Sumber: DPMPTSP Kab. Sumedang 2023

**Gambar 4.7**  
Crosscutting Data NIB

**11. Hiber**

Hiber Hadirkan Layanan Izin Sambil Berinteraktif. Penyelenggaraan pelayanan konsultasi yang semakin ramah, responsif dan interaktif, lebih difokuskan untuk pemohon yang memerlukan pendampingan secara virtual.

## 12. Pemanfaatan Data Pemilik NIB oleh Bank BRI

**Tabel 4.14**  
Pemanfaatan Data Pemilik NIB oleh Bank BRI

NO	NAMA	ALAMAT	NO HP	KETERANGAN	NOMINAL
1	IDA DARYANI	SITURAJA	085322670787	NASABAH EXISTING	20.000.000,00
2	ANDIKA PRATAMA	TANIUNGSARI	081911558344	NASABAH EXISTING	10.000.000,00
3	DEWI K	TANIUNGSARI	082319630801	NASABAH EXISTING	15.000.000,00
4	YANI HARYANI	SITURAJA	087784669102	NASABAH EXISTING	25.000.000,00
5	ELIP SYAH	SITURAJA	087708978643	NASABAH EXISTING	20.000.000,00
6	YANTO	SITURAJA	081214349258	NASABAH EXISTING	
7	MANYAN SUMARNA	TANIUNGSARI	087825281390	NASABAH EXISTING	25.000.000,00
8	YAYU SRI K	CIPAMEUNGPELUK	081312445454	NASABAH EXISTING	30.000.000,00
9	SRI JL CONVEKSI	TALLIN	085334673784	NASABAH EXISTING	15.000.000,00
10	ABAH RIHO	SUKASARI	081214615004	NASABAH EXISTING	10.000.000,00
11	DEDEH K	CITALI, PAMULIHAN	085314813817	NASABAH EXISTING	30.000.000,00
12	NONENG SUARTINI	KOJENGGANG - CIMALAKA	085316253709	NASABAH EXISTING	35.000.000,00
13	NIA K	ANGKREK	082221219454	NASABAH EXISTING	50.000.000,00
14	ATI HENDRAKANTI	BANCAKALONG	081573097724	NASABAH EXISTING	10.000.000,00
15	YENI ROCHAENI	LEGOK KIDUL	089531504562	NASABAH EXISTING	20.000.000,00
16	RUBI NOPIANI	CIPAMEUNGPELUK	085314604871	NASABAH EXISTING	25.000.000,00
17	WYWIN SUPRIATIN	LEGOK KIDUL	085659613946	NASABAH EXISTING	25.000.000,00
18	FIAN EVA F	PERLUM ASABRI SINDANG		NASABAH EXISTING	30.000.000,00
19	CISA SUPRIYATIN	TAMAN SARI 870 UKM SUMEDANG SELATAN	087843212308	NASABAH EXISTING	17.000.000,00
20	RITA S	CISALAK CISARUA	087817312770	NASABAH EXISTING	25.000.000,00

NO	NAMA	ALAMAT	NO HP	KETERANGAN	NOMINAL
21	LILIS LAELASARI	PARUGPUG DS JAMBE PASEH	082125692838	NASABAH EXISTING	10.000.000,00
22	MULIANTI A	CIPAMEUNGPELUK	081321909552	NASABAH EXISTING	25.000.000,00
23	SRI ARYANTI	CIPAMEUNGPELUK		NASABAH EXISTING	25.000.000,00
24	APONG S	KETIB	085317266066	NASABAH EXISTING	15.000.000,00
25	SITI SRI HARYATI	PASEH	081221217898	NASABAH EXISTING	10.000.000,00
26	SINTA E	LEMBUR SITU	085220825456	NASABAH EXISTING	10.000.000,00
27	ERNAWATI	LEMBUR SITU	081572034523	NASABAH EXISTING	1.000.000,00
28	SITI SUSANTI	DARMARAJA	081224144110	NASABAH EXISTING	30.000.000,00
29	POPON L	DARMARAJA	082125699537	SUDAH REALISASI	
30	YANTI	BAGINDA	082316341385	SUDAH REALISASI	
31	HENI YULIAWATI	SIRNAMILVA	082318803366	SUDAH REALISASI	
32	IAH MUYATI	SUMEDANG UTARA	085212377665	SUDAH REALISASI	
33	SURYANI	BANCAKALONG	085323099013	SUDAH REALISASI	
34	SITI NURHASANAH	KOTAKULON	081947534407	SEDANG DALAM PROSES KREDIT	
35	LILIS LAELASARI	KETIB	089625397685	SEDANG DALAM PROSES KREDIT	
36	SRI HAWATI	BOJONG INONG	081395322629	SEDANG DALAM PROSES KREDIT	
37	ENLUNG NURAENI	CIPADA/KOTAKULON	081321102577	SEDANG DALAM PROSES KREDIT	
38	KARTI	PAMARISEN	085322703522	SEDANG DALAM PROSES KREDIT	
39	ENI SUKATNI	PANGOR	081316449511	SEDANG DALAM PROSES KREDIT	
40	HADI S	LING NALEGONG 003/10	087837489053	SEDANG DALAM PROSES KREDIT	

Sumber: DPMPTSP Kab. Sumedang 2023

**Tabel 4.15**  
Pemanfaatan Data Pemilik NIB oleh Bank BNI

NO	HARI/TANGGAL	JUMLAH PENGUNJUNG (ORANG)	MAKSUD KUNJUNGAN		NILAI TRANSAKSI	KETERANGAN
			KONSULTASI (ORANG)	TRANSAKSI (ORANG)		
1.	Kamis, 17-2-2022	56	30	50 JT	1.5 M	PENGAJUAN KUR MIKRO
2.	Jum'at, 18-2-2022	20	10	50JT	500 JT	PENGAJUAN KUR MIKRO
Jumlah		76	40		2 M	

Sumber: DPMPTSP Kab. Sumedang 2023

**Tabel 4.16**  
Pemanfaatan Data Pemilik NIB oleh Bank BJB

No.	Hari/Tanggal	Jumlah Pengunjung (orang)	Maksud Kunjungan		Nilai Transaksi	Keterangan
			Konsultasi (orang)	Transaksi (orang)		
1.	Kamis, 17-2-2022	30	21	9	550	
2.	Jum'at, 18-2-2022	20	15	5	10	
Jumlah		50	36	14	560	

Manager Bisnis UMKM  
  
**bank bjb**  
 CABANG SUMEDANG  
 Sandy Setiawan

Sumber: DPMPTSP Kab. Sumedang 2023

Pemanfaatan Data Pemilik NIB oleh Bank Sumedang, Ada 50 orang Pemilik NIB yang diberikan Pelatihan Manajerial Bisnis Startup yang berasal dari para pelaku usaha dari Kecamatan Sumedang Utara, Sumedang Selatan, Ganeas dan Cimalaka.

## **4.2. Pembahasan Hasil Penelitian**

Berdasarkan hasil penelitian sebagaimana di jelaskan sebelumnya, maka peneliti selanjutnya melakukan pembahasan sesuai dengan rumusan masalah yang pada bab sebelumnya adalah sebagai berikut :

### **4.2.1. Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sumedang.**

Pelayanan adalah tugas utama yang diperlukan untuk citra abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini secara jelas dijabarkan dalam alinea keempat UUD 1945 yang memuat 4 (empat) aspek pelayanan utama aparatur untuk masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan masyarakat mensejahterakan, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan mewujudkan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial. Penjelasan lebih lanjut diatur dalam Keputusan Menteri No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan secara langsung melalui kegiatan orang lain merupakan konsep yang masih aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Tidak hanya pada organisasi komersial, tetapi telah berkembang lebih luas pada organisasi pemerintahan. Salah satu yang sering dipertanyakan akhir-akhir ini adalah persoalan pelayanan publik, khususnya tentang kualitas pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Apalagi di era otonomi daerah, kualitas pelayanan aparatur pemerintah akan semakin ditantang dalam hal optimalitas dan kemampuannya dalam memenuhi tuntutan masyarakat yang semakin meningkat, baik dari segi kualitas dibandingkan kuantitas pelayanan. Di negara-negara berkembang dapat kita lihat bahwa kualitas pelayanan publik merupakan masalah yang sering terjadi, karena di negara-negara berkembang pada umumnya permintaan akan pelayanan melebihi kapasitas daya tanggap pemerintah, sehingga pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat tidak maksimal baik secara kualitas maupun kuantitas.

Tujuan pembangunan sebagaimana yang diamanatkan dalam pembukaan UUD 1945 adalah untuk meningkatkan kesejahteraan umum pada setiap bidang kehidupan rakyat. Pembangunan di setiap aspek ini untuk mewujudkan masyarakat adil dan makmur, baik materil maupun spiritual berdasarkan Pancasila, supaya terjadi keseimbangan, keserasian (keselarasan), berdaya guna, berhasil guna, berbudaya, dan berkelanjutan dalam rangka meningkatkan kesejahteraan rakyat yang berkeadilan.

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah di tetapkan sebagai penyempurnaan dari UU No. 32 Tahun 2014 memberikan tekanan yang sama terhadap desentralisasi dan otonomi daerah. Dengan diberlakukannya undang-undang tersebut, Pemerintah Daerah (PEMDA) memiliki lebih banyak kewenangan dalam menyelenggarakan pemerintah di tingkat lokal, dan diberikan kewenangan melaksanakan semua tahapan siklus pengelolaan di wilayah Kabupaten/Kota. Pemberian otonomi kepada daerah adalah untuk memungkinkan daerah bersangkutan mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri, untuk dapat



meningkatkan daya guna dan hasil guna penyelenggaraan pemerintah dalam rangka pelayanan terhadap masyarakat dan pelaksanaan pembangunan.

Pada hakikatnya, terdapat 3 (tiga) fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah daerah dalam perencanaan pembangunan yaitu fungsi pelayanan pada masyarakat (*public service function*), fungsi pembangunan (*development function*), dan fungsi menjaga ketentraman dan ketertiban. Keterpaduan penanganan ketiga fungsi tersebut merupakan landasan bagi keterpaduan pembangunan.

Berkaitan dengan pelayanan tersebut, pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sumedang, adalah sebagai wujud dari implementasi pelaksanaan perundang-undangan pada tingkat daerah, dan satuan kerja perangkat daerah (SKPD) dalam hal ini DPMPTSP Kabupaten Sumedang, dapat mengintegrasikan dari tujuan pelayanan publik sekaligus upaya untuk mengubah pola pikir ego sektoral antar institusi menjadi kerja bersama agar selalu fokus dan komitmen untuk memberikan layanan yang terbaik terhadap masyarakat.

Untuk menunjang kelancaran pada pelayanan publik Pemerintah Kabupaten (Pekab) Sumedang, salah satunya telah resmi meluncurkan aplikasi Sumedang *Public Service Metaverse* (Super Meta). Melalui aplikasi Super Meta ini, masyarakat bisa mengakses layanan publik dengan teknologi 3D. Sementara konsep Mal Pelayanan Publik (MPP) yang dijalankan melalui aplikasi Super Meta dengan mengintegrasikan segala jenis pelayanan satu atap ke dalam bentuk virtual, adalah terobosan baru dan dibutuhkan agar pelayanan tersebut tepat waktu bagi masyarakat yang ingin adanya percepatan dalam sektor pelayanan publik. Melalui sistem Super Meta bisa membuat proses pelayanan kepada masyarakat yang

sebelumnya terkesan lama dan berbelit-belit kini mulai ditinggalkan.

Melalui MPP yang sudah terintegrasi, maka masyarakat dengan mudah dan cepat mengaksesnya. Apalagi ada sistem metaverse masyarakat dapat langsung masuk ke loket untuk melakukan transaksi secara online. Hal ini bisa membatasi pertemuan fisik yang menjadi salah satu potensi pungutan liar (pungli) dan korupsi. Semua itu dilakukan untuk memberikan rasa aman dan nyaman serta cepat dalam proses pelayanan. Terlebih pada pelayanan sektor ekonomi masyarakat yang berkait dengan investasi di Kabupaten Sumedang.

Target investasi ekonomi di Kabupaten Sumedang, pada tahun 2023 ini sebesar Rp3,25 triliun. Jumlah tersebut merupakan target capaian investasi dari Pemerintah Provinsi Jawa Barat. Lebih besar Rp750 miliar dari target Pemerintah Kabupaten Sumedang yang mencanangkan mampu mencatatkan investasi sebesar Rp2,5 triliun. Semua itu terangkum dalam beberapa di antaranya sektor properti baik perumahan dan perkantoran, industri dan pariwisata. Sektor tersebut dapat dioptimalkan lagi dan optimis dapat dicapai lebih cepat. Hal ini didorong oleh masuknya sektor-sektor investasi pada sektor properti.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Pemerintah Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM), raihan investasi pada 2022 melebihi target yang ditetapkan dari Provinsi Jawa Barat, yakni sebesar Rp3,015 triliun dari target Rp2,45 triliun, yang masuk pada investasi pada sektor infrastruktur seperti adanya Tol Cisumdawu yang kemungkinan beroperasi dalam waktu dekat, pasti akan mendorong investasi minimal di sektor perumahan, perkantoran dan industri.

Wujud dari dukungan dari Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sumedang, telah menerima tiga penghargaan dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN dan RB). Tiga penghargaan itu salah satunya diberikan kepada Kabupaten Sumedang atas prestasinya sebagai Pembina Pelayanan Publik Terbaik atau Pelayanan Prima Tahun 2021. Adapun dua penghargaan lain diberikan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) dan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sumedang. Masing-masing mendapatkan penghargaan kategori Pelayanan Publik dan Pelayanan Prima.

Berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 17 Tahun 2017, ada enam aspek yang harus dipatuhi instansi pemerintahan, yakni kebijakan pelayanan, profesionalisme sumber daya manusia (SDM), sarana prasarana, sistem informasi pelayanan publik, konsultasi dan pengaduan, serta inovasi pelayanan publik. Sebab itu DPMPTSP Kabupaten Sumedang, terus berbenah diri dalam meningkatkan pelayanan publik.

Tidak dapat dipungkiri melalui pelayanan satu pintu ini pelayanan publik telah memberikan makna dan dampak dalam perkembangan usaha terutama dalam menciptakan iklim usaha yang kondusif. Kontribusi positif dalam terbangunnya lapangan pekerjaan yang secara langsung meningkatkan pertumbuhan ekonomi, menggerakkan ekonomi dan ikut memajukan Sumedang dan mensejahterakan masyarakat.

Hasil analisis dilapangan bahwa kerja keras dan kerja sama semua pihak pemerintahan Sumedang dengan beberapa elemen masyarakat ekonomi, terbukti

bahwa indikator makro Sumedang mengalami perubahan ke arah yang lebih baik. Salah satu tanda kemajuan daerah bisa dilihat dari IPM yang terdiri dari tiga indikator yaitu pendidikan keehatan dan daya beli. Dari IPM Sumedang naik dari 71 ke 78 poin. Berarti di dalamnya ada peran serta korporasi swasta. Kemiskinan turun dari 10,7 menjadi 10,1 persen, pengangguran turun dari 9 ke 7 persen. Kemudian untuk pertumbuhan ekonomi di 5 persen. Adapun untuk indeks gini rasio naik 0,3 di bawah rata rata nasional.

Sedangkan dilihat dari laporan Triwulan I Tahun 2023 realisasi investasi di Kabupaten Sumedang berdasarkan hasil Laporan Kegiatan Penanaman Modal (LKPM) yang telah diverifikasi oleh investasi Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) sebesar Rp 1,8 triliun dari Januari s.d Maret, sementara target progresif kita Rp. 3,6 triliun. Triwulan Pertama sudah di atas 50 persen dengan jumlah perusahaan yang melapor LPKM sebanyak 100 perusahaan dan sebagian di antaranya perusahaan yang bergerak di sektor industri.

Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Sumedang Nomor 18 Tahun 2020 tentang Pendelegasian Kewenangan di Bidang Perizinan dan Non Perizinan dari Bupati kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Sistem Elektronik Izin Cetak Mandiri yang Terintegrasi dengan *Online Single Submission* (OSS).

Terus berkembangnya pelayanan masyarakat di Kabupaten Sumedang, dengan core-nya DPMPSTP, maka pembangunan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) salah satunya dengan mendukung pelaksanaan Super Meta dijalankan secara virtual dengan teknologi 3D yang kini menjadi keharusan, dan

berhasil menjadikan masyarakat sebagai pusat sistem layanan atau *user-centric*. Layanan publik berbasis digital tepat diterapkan terutama saat Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) skala mikro.

Sistem layanan digital yang diterapkan Pemerintahan Kabupaten Sumedang, mendekatkan layanan langsung kepada masyarakat luas. Langkah ini pun mendapat apresiasi dari Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) yang kala itu masih di jabat oleh Tjahjo Kumolo. Pola yang telah dibangun Pemerintahan Sumedang terus dikembangkan secara menyeluruh sehingga masyarakat secara mudah dapat memanfaatkan segala layanan yang telah disiapkan oleh pemerintah Sumedang untuk kesejahteraan masyarakat.

Pelayanan digital seperti *user-centric* adalah sebuah sistem perancangan yang menempatkan pengguna sebagai pusat dari sebuah proses pengembangan, dalam hal ini layanan pemerintah. Layanan digital yang telah diluncurkan Pemkab Sumedang dapat menjadi role model dalam penerapan di berbagai daerah lainnya. Layanan mengutamakan sinergitas antar-dinas di lingkungan Pemkab Sumedang, sehingga menjadi layanan publik yang terintegrasi. Selain sinergi di internal pemerintah, perlu juga dilakukan sinergi dengan pihak di luar pemerintah, seperti akademisi terutama para perguruan tinggi,

Muara dari penerapan prinsip *good governance* di DPMPTSP Kabupaten Sumedang, bagian dari reformasi birokrasi yang tiada lain untuk peningkatan kualitas pelayanan publik sesuai dengan harapan masyarakat. Dari pelayanan publik yang sebelumnya masih konvensional dan rumit, dan sekarang harus lebih

cepat dan sederhana. Prinsip efisiensi, kolaborasi, penciptaan inovasi, dan penggunaan teknologi harus selalu diprioritaskan dan dikembangkan. Melalui sistem online dan digital yang telah dimiliki pemerintah Kabupaten Sumedang harus terus disosialisasikan dan diedukasikan secara luas kepada penyelenggara dan penerima layanan agar nantinya dapat terbiasa dengan penggunaan teknologi informasi.

Kini Kabupaten Sumedang memiliki tiga super aplikasi yang diluncurkan yakni *e-Office ASN*, *e-Office Desa*, dan Tahu Sumedang. *e-Office ASN* digunakan untuk layanan surat menyurat dan kepegawaian ASN, serta *e-Office Desa* untuk perangkat desa. Sedangkan Tahu Sumedang digunakan masyarakat untuk memperoleh layanan seperti kebutuhan pengurusan dan kelengkapan administrasi diri yang dibutuhkan masyarakat.

Namun pada aspek lain, yang sebelumnya terkendala adanya keterhambatan pelayanan merupakan dampak dari diperpanjangnya *work from home* (WFH) yang saat ini menjadi sebuah tantangan yang harus dihadapi oleh pemerintah daerah Sumedang agar tetap bisa memberikan pelayanan terbaik, seperti ketika terjadinya wabah Pandemi Covid-19 saat itu. Salah satu upaya yang dilakukan oleh pemerintah yaitu berinovasi dengan menggunakan Teknologi Informasi atau melakukan pelayanan publik secara online/daring yang merupakan penerapan dari *e-Government*. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 23 Tentang Pelayanan Publik yang menyebutkan bahwa penyelenggara pelayanan publik mempunyai kewajiban untuk mengelola sistem informasi baik secara elektronik maupun non-elektronik yang meliputi profil pelaksana, standar

pelayanan, maklumat pelayanan, hingga pengelolaan pengaduan dan penilaian kinerja. Dengan adanya sistem informasi tersebut dapat memudahkan masyarakat dalam mengakses.

Teknologi tersebut telah membentuk masyarakat Sumedang menjadi lebih dinamis dan modern karena dapat membantu meringankan kegiatan sehari-hari, oleh karena itu saat ini masyarakat telah terbiasa hidup berdampingan dengan kemajuan teknologi. Terlebih pada saat pandemi, keadaan ruang gerak masyarakat yang dibatasi sehingga penggunaan teknologi kini menjadi pilihan. Dengan adanya perubahan yang sangat signifikan tersebut, menuntut pemerintah sebagai pembuat kebijakan untuk mereformasi sistem khususnya pada perubahan sistem pelayanan sehingga terciptanya suatu model pelayanan publik yang baru, yang dalam penyelenggaraannya menyesuaikan dengan kondisi pandemi seperti saat ini sehingga pelayanan tetap dapat dilaksanakan dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dengan tetap melaksanakan protokol kesehatan.

Dengan demikian kesimpulan yang dapat diambil bahwa Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sumedang, dari hasil analisis telah memberikan ruang pelayanan publik yang sangat baik kepada masyarakat, dengan dukungan kebijakan pemerintah daerah serta tersedianya berbagai perangkat pelayanan elektronik/manual serta SDM disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat.

Hasil temuan dari interview dengan beberapa rasa sumber diketahui ada 5 aspek, yakni aspek kepemimpinan, komunikasi, integritas, inovasi, dan kolaborasi. Dari aspek kepemimpinan bahwa Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sumedang, memerlukan pimpinan diberbagai level jabatan dan memiliki ketegasan untuk memberikan sanksi/tindakan secara tegas bilamana seorang bawahan terbukti melakukan pelanggaran disiplin sesuai dengan ketentuan dalam PP Nomor 53 tahun 2010, yang tujuannya untuk memberikan efek jera dan *shock therapy* agar ASN yang lain tidak meniru atau melakukannya, dan juga agar tidak melakukan pelanggaran yang hukumannya lebih berat lagi. Melakukan evaluasi atas disiplin pegawai dan kinerja pelaksanaan tugas lainnya secara konsisten dan intensif sampai tujuan untuk menanamkan sikap disiplin kepada ASN itu berdasarkan atas kesadaran pribadi bukan atas paksaan.

Dari aspek komunikasi bahwa Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sumedang, diketahui bahwa pengelolaan informasi dan komunikasi publik menjadi bagian dari tugas setiap aparatur DPMPTSP, dan komunikasi publik umumnya dilaksanakan bagian kehumasan. Sebab itu, pengelolaan informasi dan komunikasi publik menjadi bagian dari tugas teknis DPMPTSP sehingga mampu menjelaskan kepada seluruh lapisan masyarakat tujuan, tugas dan fungsinya DPMPTSP dalam lingkungan masyarakat.

Dari aspek integritas Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sumedang, dalam penguatan integritas dengan role model, yaitu seseorang/person sebagai teladan/panutan. Kepala Dinas tentunya memiliki peran yang sangat sentral sebagai role model ini, karena di samping sebagai pemimpin yang bertanggung



jawab menanamkan nilai-nilai integritas dan membangun budaya kerja untuk perbaikan layanan, juga bertanggung jawab untuk mempraktikkannya sehingga dari praktik tersebut dapat dilihat sebagai suatu wujud yang nyata dari implementasi nilai-nilai integritas dan patut untuk diikuti serta dicontoh oleh seluruh pegawai.

Dari aspek inovasi pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sumedang, keberhasilan inovasi pelayanan yang dilakukan oleh DPMPTSP adalah terbangunnya Sistem Informasi Manajemen terkait fitur pelayanan namun tetap diperlukan *update* secara berkala dan ditambah jumlah pilihannya dikarenakan banyak peneliti dari lembaga pendidikan yang lainnya agar Inovasi Rekomendasi Penelitian Online (RPO) DPMPTSP Kabupaten Sumedang dapat dirasakan secara merata.

Dari aspek kolaborasi pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sumedang, tiada lain untuk memberikan pelayanan perizinan yang paripurna kepada masyarakat. Pelayanan perizinan melalui kolaborasi dengan sejumlah instansi dan bahkan lintas instansi, berkaitan dengan pelayanan perizinan bahwa kami bisa berjalan tidak sendiri dan DPMPTSP Kabupaten Sumedang perlu mendapatkan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu dengan menggandeng dengan instansi seperti Kejaksaan, Kepolisian, TNI, Bidang Perekonomian dan Pembangunan serta dinas-dinas lainnya, ditempuh semua untuk kolaborasi demi percepatan berusaha di Kabupaten Sumedang masa depan.

#### **4.2.2. Faktor-faktor yang menyebabkan belum optimalnya pelayanan terpadu satu pintu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang**

Pelayanan publik merupakan faktor penting bagi lembaga publik, termasuk organisasi pemerintahan. Oleh karena itu, pelayanan publik yang diberikan oleh pejabat pemerintah (aparatur pemerintah) harus selalu berpihak pada kepentingan publik. Pencapaian kemaslahatan publik pada hakikatnya berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan agar masyarakat yang dilayani dapat merespon secara positif hasil pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah. Namun pada kenyataannya, persoalan pelayanan publik di lingkungan pemerintahan telah lama menjadi fokus perhatian publik karena banyak kasus dimana pelayanan publik dianggap tidak berpihak pada kepentingan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah belum membawa hasil yang positif bagi masyarakat. Pelayanannya berbelit-belit, tidak efisien, lamban, tidak ramah, penyelesaiannya tidak jelas, dan biaya pelayanan jelas menjadi bukti bahwa kualitas pelayanan ASN masih rendah, belum sesuai standar.

Hasil analisis dari faktor yang menyebabkan belum optimalnya pelayanan terpadu satu pintu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang, di lihat dari tiga faktor yakni;

## **1. Kualitas Sumber Daya Manusia**

Sumber Daya Manusia adalah suatu hal yang penting dalam usaha apapun karena kualitas dari hal tersebut sangat menentukan kinerja suatu perusahaan atau organisasi. Pengelolaan dan pengembangan Sumber Daya Manusia menuju pada kualitas sumber daya manusia yang diharapkan organisasi merupakan suatu investasi bagi perusahaan maupun organisasi karena diperlukan biaya untuk mewujudkan hal tersebut, namun sejalan dengan hal tersebut, manfaat yang diperoleh dari perusahaan maupun organisasi juga besar karena karyawan ataupun pegawai yang dimiliki menjadi lebih profesional dan handal dalam mengerjakan segala sesuatu pekerjaan dibidangnya. .

Melalui kualitas sumber daya manusia juga membantu menciptakan efisiensi budaya dalam khususnya organisasi terhadap Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sumedang. Hal ini mengarah pada efektivitas organisasi yang lebih besar. Dengan dukungan sarana dan prasarana serta tim kerjasama dengan OPD terkait, sumber daya manusia dimanfaatkan dengan baik dan tujuan serta target dicapai dengan cara yang lebih baik.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Sumedang terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat, khususnya pelayanan perizinan dan investasi. Salah satu upayanya yakni melalui pelatihan dan bimbingan peningkatan kapasitas sumber daya manusia (SDM) bagi seluruh pegawai DPM-PTSP Kabupaten Sumedang.

Menurut Kepala DPM-PTSP bahwa, kualitas sumber daya manusia atau aparatur salah satu hal yang sangat penting bagi DPM-PTSP sebagai garda terdepan dalam memberikan pelayanan perizinan dan investasi di Kabupaten Sumedang.

Sumber daya manusia merupakan suatu hal yang sangat penting bagi setiap organisasi sehingga perlu dikelola, diatur dan dimanfaatkan agar dapat berfungsi secara produktif untuk mencapai tujuan organisasi. Demikian pula sumber daya manusia yang dimiliki oleh suatu organisasi perlu dikelola secara profesional agar terwujud keseimbangan antara kebutuhan pegawai dengan tuntutan dan kemampuan organisasi. Peranan manusia sebagai sumber daya dalam organisasi semakin diyakini kepentingannya, sehingga makin mendorong perkembangan ilmu tentang bagaimana mendayagunakan sumber daya manusia tersebut agar mencapai kondisi yang optimal.

Berbagai pendekatan manajemen dilakukan dalam mengelola sumber daya manusia tersebut yang berkembang mengikuti perkembangan dari falsafah manajemen yang sedang dikembangkan yaitu manajemen sumber daya manusia. Keberhasilan dan kesuksesan kinerja suatu organisasi ditentukan oleh kualitas sumber daya manusianya. Manajemen sumber daya manusia merupakan bagian dari manajemen secara makro yang mengatur manusia atau pegawai dalam suatu organisasi untuk mencapai suatu tujuan dalam organisasi. Sumber daya manusia atau pegawai merupakan aset utama dari setiap organisasi atau perusahaan, karena pegawai sangat menentukan berhasil tidaknya organisasi dalam mencapai tujuan organisasi. Untuk memperoleh pegawai yang diharapkan tersebut, salah satunya melalui pengembangan kualitas sumber daya manusia yang didasarkan pada perhitungan kebutuhan sesuai dengan analisis jabatan dan analisis kebutuhan

pegawai, agar memperoleh pegawai yang benar benar qualified dan profesional sesuai dengan kebutuhan organisasi

Professionalitas birokrasi merupakan prasyarat mutlak untuk mewujudkan *good governance*. Upaya untuk mewujudkan *good governance* memerlukan unsur profesionalisme dari aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan publik. Profesionalisme disini lebih menekankan kepada kemampuan pegawai, keterampilan dan keahlian aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang responsif, transparansi, efektivitas dan efisien. Selain itu ditunjang oleh latar belakang pendidikan pegawai, dan pengembangan pegawai melalui berbagai diklat. Oleh sebab itu, penyebab belum optimalnya pelayanan terpadu satu pintu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang, sebagai konsekuensi dari aparatur pemerintah yang belum memahami profesionalisme sebagai aparatur pemerintah didalam menjalankan tugas-tugasnya. Padahal untuk mencapai tujuan publik yang demokratis, tentu harus didukung oleh kinerja birokrasi yang profesional, dan untuk mencapai profesionalitas birokrasi harus berpegang pada nilai efektivitas dan efisien.

Profesionalisme merupakan cerminan keterampilan dan keahlian aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang, yang dapat berjalan efektif apabila didukung dengan kesesuaian tingkat pengetahuan atas dasar latar belakang pendidikan dengan beban kerja yang menjadi tanggung jawabnya, dan juga sebagai cerminan potensi diri yang dimiliki aparatur, baik dari aspek kemampuan maupun aspek tingkah laku yang mencakup loyalitas, inovasi, produktivitas dan kreatifitas. Salah satu tantangan terbesar yang dihadapi

oleh aparatur pemerintah adalah usaha menampilkan profesionalitas, etos kerja tinggi, keunggulan kompetitif dan kemampuan memegang teguh etika birokrasi dalam menjalankan tugas dan fungsinya sesuai dengan aspirasi masyarakat yang bebas dari nuansa Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN).



**Gambar 4.8**

Wawancara dengan Sekda Kabupaten Sumedang

Merurut Sekda Kabupaten Sumedang, bahwa;

“Sumber daya manusia yang Profesional dalam pelayanan publik sangat penting untuk memastikan bahwa penduduk Kabupaten Sumedang mendapatkan layanan yang efisien, cepat, dan berkualitas dari instansi pemerintah. Hal ini meliputi profesionalisme pegawai negeri sipil (PNS) dan karyawan sektor publik lainnya dalam melayani masyarakat dengan baik, memenuhi standar kinerja yang ditetapkan, dan menjunjung tinggi etika dalam bekerja.”

Di Kabupaten Sumedang, lanjut Sekda:

“Juga melibatkan etika kerja yang baik. Hal ini mencakup disiplin, tanggung jawab, dan dedikasi dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Pegawai di sektor publik dan swasta harus menjunjung tinggi etika kerja, menghormati atasan dan rekan kerja, serta bekerja dengan efisien dan produktif.”

Gerbang birokrasi dapat memberikan pelayanan yang baik, maka diantara sepuluh prinsip *good governance* ada 3 (tiga) nilai administratif- manajerial

mendasar yakni: efektifitas, efisiensi dan profesionalisme. Namun tata pemerintahan yang baik (*good governance*) dapat menjadi kenyataan, apabila didukung oleh aparatur yang memiliki profesionalitas tinggi yang mengedepankan terpenuhinya transparansi, akuntabilitas dan responsibilitas publik, yakni dengan menekan sekecil mungkin pemborosan penggunaan sumber-sumber keuangan pemerintah (negara) dan juga sekaligus memperkuat peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai pondasi untuk melaksanakan tugas-tugasnya.

<sup>6</sup> Menurut UU No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebagai upaya peningkatan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik, serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dari penyalahgunaan wewenang. Tetapi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka dipandang perlu untuk meningkatkan kapasitas SDM pelayanan, mengingat bahwa Sumber Daya Manusia (SDM) aparatur pelayanan memiliki peran strategis sebagai pendorong (*key leverage*) dari reformasi birokrasi. Adapun arah kebijakan pembangunan di bidang aparatur negara adalah meningkatkan profesionalisme, netralitas dan kesejahteraan SDM aparatur. Peningkatan kualitas SDM aparatur diarahkan untuk mewujudkan SDM aparatur yang profesional, netral, dan sejahtera. Hal tersebut mengindikasikan sangat pentingnya profesionalitas aparatur dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Hasil analisis menyimpulkan bahwa menyebabkan belum optimalnya pelayanan terpadu satu pintu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang, adalah pemerintah daerah <sup>6</sup> belum sepenuhnya

menunjang terwujudnya *good governance*, maka birokrasi perlu diperbaiki. Jadi, harus ada suatu reformasi birokrasi yang benar-benar didukung kuat oleh segenap perangkat aparaturnya, dengan menempatkan kelembagaan birokrasi yang perlu ditata, sebagai struktur penopangnya yang kuat dan proposional. Berkarya secara profesional mengandung makna bahwa seseorang benar-benar memahami seluk beluk tugasnya secara mendalam, sejalan dengan apa yang menjadi tuntutan masyarakat yang akan diberikan pelayanan.

Sumber daya manusia yang berkualitas harus mampu menunjukkan tingkat akuntabilitas. Akuntabilitas dalam pelayanan publik bermakna bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggung jawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah, baik mengenai proses pelayanan, biaya pelayanan maupun produk pelayanan. Sebab itu, guna mewujudkan akuntabilitas pelayanan publik maka pemerintah daerah Kabupaten Sumedang, melalui SKPD Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang kini didukung oleh tersedianya secara memadai dan beberapa aspek seperti kebijakan yang ditetapkan, dan konsisten pegawai dalam bertugas dan tanggung jawabnya yang diimplementasikan dengan baik. Selain itu mewujudkan akuntabilitas pelayanan publik menuntut adanya etos kerja serta moral yang tinggi dari seluruh aparat penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Sekda Kabupaten Sumedang, bahwa :

“Berkaitan dengan kebijakan terkadang di Kabupaten Sumedang harus mendobrak kebijakan, mengapa demikian hal itu penting di lakukan untuk terwujudnya yang flexible di. Birokrasi tidak kaku, ada kebijakan seperti yang berkaitan dengan masyarakat ini yang harus di prioritaskan, jika menunggu kebijakan aturan yang di bahas dll, rasanya akan lambat dalam orientasi pembangunan daerah khususnya berkaitan



dengan perizinan, mengingat kami punya cita-cita bahwa kedepan Kabupaten Sumedang dalam pembangunan rest area pada tol Cisumdawu ini bagaimana hal tersebut dapat menjadi magnet untuk meningkatkan PAD.”

Lanjut Sekda, bahwa;

“Manajemen talent sudah dilakukan sehingga promosi jabatan, rotasi dan lain hal tidak asal pindah, terlihat jika seseorang sudah waktunya promosi jabatan pada sistem yang sudah kami siapkan.”

Akuntabilitas pelayanan publik adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan publik dengan ukuran nilai-nilai atau norma-norma eksternal yang ada di masyarakat seperti transparansi pelayanan, prinsip keadilan, jaminan penegakkan hukum, dan orientasi pelayanan yang dikembangkan terhadap masyarakat penerima atau pengguna jasa pelayanan.



**Gambar 4.9**

Wawancara dengan Kadis DPMPT Kabupaten Sumedang

Menurut Kadis DPMPTSP Kabupaten Sumedang, bahwa ;

“Kualitas sumber daya manusia berkualitas dengan mempunyai tingkat akuntabilitas harus bertanggung jawab atas kinerja dan keputusan yang

diambil. Ini meliputi pemantauan kinerja, pelaporan yang terbuka, serta penegakan aturan dan etika kerja. Selain itu, adanya mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa yang efektif juga penting untuk memastikan akuntabilitas.”

Hasil analisis menunjukkan bahwa prasyarat yang diperlukan untuk mewujudkan kualitas sumber daya manusia dengan mempunyai tingkat akuntabilitas pelayanan publik tersebut masih ada kelemahan atau belum secara maksimal dimiliki pemerintah daerah Kabupaten Sumedang. Kelemahan tersebut tentu dapat berdampak pada tidak terwujudnya secara optimal akuntabilitas pelayanan publik baik pada aspek akuntabilitas keuangan, akuntabilitas manfaat atau efektivitas maupun akuntabilitas prosedural. Sedangkan ukuran nilai akuntabilitas pelayanan publik tersebut masih belum optimal terwujud dalam pelayanan publik, seperti proses pelayanan dan penyelesaian pelayanan masih lambat, tidak tepat waktu, pelayanan kurang transparan baik dalam hal biaya maupun prosedur, masih adanya pembedaan perlakuan dalam pemberian pelayanan, dan orientasi pelayanan yang belum banyak berpihak kepada kepentingan masyarakat penerima/pengguna jasa pelayanan.

Keterbukaan pemerintah dalam membuat beberapa kebijakan daerah sangat penting dilakukan sehingga dapat diketahui dan diawasi oleh lembaga DPRD dan peran serta masyarakat. Selain itu, prinsip transparansi juga memudahkan setiap informasi dapat diakses ke seluruh masyarakat, informasi dapat dipahami, dan informasi dapat dimonitor. Fungsi transparansi juga mampu memberikan kesempatan kepada masyarakat agar dapat mengakses proses dari pengawasan keuangan daerah (APBD), dengan adanya hal seperti itu maka akan mendorong masyarakat untuk melakukan pengawasan sesuai dengan prosedur yang berlaku

karena masyarakat sudah memiliki peran dalam melakukan pengawasan keuangan daerah.

Menurut Sekda Kabupaten Sumedang, bahwa; “Informasi dapat di akses dengan mudah dan mendaftarkan perizinan secara online layanan yang di siapkan jika kesulitan maka dapat datang ke desa/ kecamatan terdekat, hal tersebut adalah bagian dari untuk memudahkan akses masyarakat untuk mendapatkan informasi.”Peningkatan kepercayaan terhadap pemerintah akan menjamin peningkatan jumlah masyarakat yang berpartisipasi dalam pembangunan daerah dan dapat meminimalisir penyimpangan atau penyalahgunaan kekuasaan dalam penyelenggaraan sistem pemerintahan, transparansi juga menjadi salah satu faktor dasar tercapainya *good governance*, pencapaian *good governance* membutuhkan keterbukaan, partisipasi dan kemudahan informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan sehingga dapat mempengaruhi pencapaian banyak indikator lainnya.



**Gambar 4.10**

Wawancara dengan Kepala Bapenda Kabupaten Sumedang

Menurut Kepala Bapenda Kabupaten Sumedang, bahwa:

“*Good Governance* hasilnya adalah digitalisasi, berkaitan dengan *Good Governance* di sumedang sudah ada sistem nya yang berkaitan dengan manajemen talent, di lihat dari kompetensi dan potensi. Transparansi informasi publik yang sudah di publikasikan ke masyarakat berkaitan dengan data pajak, data kemiskinan dll.”

Kepala Bapenda mengatakan;

“Pelaksanaan *Good Governance* secara institusi sudah berjalan dengan baik tapi pada prosesnya tidak semudah itu karena masih banyak di aparaturnya yang memiliki perbedaan di setiap OPD kab sumedang. Perlu Adanya inovasi, integritas dan kepemimpinan, hal itu di tambahkan oleh Kepala Bapenda untuk terus mempertahankan Kabupaten Sumedang terkait dengan *Good Governance*.”

Lebih lanjut Kepala Bapenda menjelaskan, bahwa;

“Keterkaitan DPMPTSP dengan pelaku usaha, perusahaan mengenai pajak yakni Konfirmasi Status Wajib Pajak, keterkaitan pajak dengan perizinan di lihat dulu wajib pajaknya, jika pajaknya belum di tunaikan perlu di himbau. Ketaatan wajib pajak di sumedang 80% - 90%, Di lihat dari realiasi PBB. Layanan PBB di desa untuk merubah nama di aplikasi untuk membantu masyarakat yang tidak melek dengan teknologi atau sulit menggunakan online. Hal yang di sampaikan kepala bapenda terkait tingkat kewilayahan perlu di tingkatkan kompetensi dan kapabilitas, biasa nya setiap tahun sekali memberikan pelatihan pelatihan namun tetap saja SDM di wilayah masih belum optimal. Masyarakat sumedang menggunakan teknologi sudah tapi dalam pemanfaatan teknologi masih belum optimal.”

Hakikat pelayanan publik atau pelayanan umum yang di pimpin oleh pemerintah dalam memberikan berbagai kebutuhan bagi masyarakat luas, harus sesuai dengan kinerja dan fungsinya. Selain itu lembaga publik juga harus mampu meningkatkan mutu atau kualitas dan kuantitas/produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi (lembaga) pemerintah/pemerintahan di bidang pelayanan umum. Selanjutnya mampu mendorong segenap upaya untuk mengefektifkan dan mengefisiensikan sistem dan tata laksana pelaksanaan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan bermanfaat. Dan yang terakhir

mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta partisipasi masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Hasil analisis dapat disimpulkan bahwa hakikat pelayanan publik adalah pelayanan maksimal kepada masyarakat sebagai suatu kewajiban, penyelenggaraan pelayanan publik dengan tingkat kualitas SDM yang berkualitas dengan memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggaraan, biaya pelayanan khusus, jasa pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggaraan, penyelesaian pengaduan dan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik, pemberian pelayanan yang ideal kepada masyarakat merupakan perwujudan aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat dan telah mendapatkan kepercayaan dari negara.

## **2. Disiplin Kerja Pegawai**

Pada organisasi baik itu instansi pemerintah atau swasta selalu berupaya agar pegawai yang berpartisipasi dalam kegiatan perusahaan atau instansi dapat memberikan kinerja yang terbaik untuk mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan, mengingat sumber daya manusia merupakan salah satu faktor utama dalam pencapaian tujuan organisasi. Dalam setiap perusahaan atau instansi. SDM adalah sumber daya yang utama di samping sumber daya lainnya. Hal itu di karena kan manusia menjadi pelaku utama yang akan menggerakkan berbagai sumber daya. Dalam pengelolaan sumber daya manusia organisasi mempunyai suatu kewajiban dalam mengelola sumber daya manusia dengan baik agar memiliki sumber daya manusia yang dapat bersaing dengan organisasi yang lebih maju.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sumedang merupakan bagian penunjang tugas kepala daerah mengenai

penerapan aspek permodalan dan jasa perizinan terstruktur yang dipimpin oleh kepala dinas yang mempunyai tanggungjawab kepada Bupati Sumedang melalui sekretaris. Dalam mengemban tanggung jawabnya pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sumedang memiliki peraturan-peraturan yang harus ditaati oleh para pegawainya dan sarana prasarana yang telah disediakan untuk memaksimalkan kinerja pegawainya.

Salah satu hal yang harus dilakukan dengan penuh kedisiplinan adalah dalam memberikan pelayanan yang prima pada masyarakat. Pelayanan prima merupakan tindakan atau upaya yang dilakukan perusahaan atau organisasi tertentu untuk memberikan pelayanan maksimal dengan tujuan agar pelanggan atau masyarakat bisa mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang dilakukan. Pelayanan prima diartikan sebagai *service excellent* yang disandarkan kepada pelayanan selalu terpadu, pelayanan selalu terarah, pelayanan selalu terprogram, pelayanan sesuai standar, pelayanan mudah, cepat, tepat, dan biaya terjangkau. Demikian pula dengan optimalnya pelayanan terpadu satu pintu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang, dilihat daripada pelayanan selalu terpadu, pelayanan selalu terarah, pelayanan selalu terprogram, pelayanan sesuai standar, pelayanan mudah, cepat, tepat, dan biaya terjangkau, telah berjalan cukup baik.

Menurut Sekda Kabupaten Sumedang, bahwa:

“Pemerintah Daerah Kabupaten Sumedang sudah melakukan dengan hal yang sifatnya digitalisasi sehingga menjadi kabupaten yang mendapatkan prestasi di digital *governance*, berkaitan dengan itu

pelayanan prima di kabupaten sumedang melakukan layanan dalam bentuk online dan offline melakukan aktivitas officer pada umumnya, untuk memudahkan layanan lebih cepat, sampai titik ini kami berproses untuk mempersiapkan hal yang sifatnya terintegrasi lintas sektor.”

Sedangkan menurut Kepala BAPENDA, bahwa:

“Pelayanan Prima yang terkait dengan DPMPTS adalah layanan perpajakan, terkait perpajakan ada 11 jenis layanan pajak daerah yang kita layani di Sistem Aplikasi Pajak Daerah Online (SIAPDOL) di antaranya, 1. Pajak Bumi dan Bangunan., 2. BPHTB, 3. Pajak Hotel, 4. Pajak Restoran., 5. Pajak Hiburan, 6. Pajak Parkir., 7. Pajak Penerangan Umum., 8. Pajak Reklame., 9. Pajak Sarang Burung Walet., 10. Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan., 11. Pajak Air Tanah.”

Lanjut Kepada Bapenda, bahwa;

“Kondisi saat ini sebetulnya karena sudah online sudah bisa menggunakan aplikasi yang sudah di siapkan tidak perlu ke MPP, namun kondisi pemahaman masyarakat tidak semuanya sama jadi masih banyak yang ke MPP untuk urusan PBB dan BPHTB.”

Upaya meningkatkan tingkat kedisiplinan tidak hanya ditempuh melalui keputusan-keputusan dari kebijakan yang telah ada, tetapi juga melalui peningkatan kemampuan aparat dalam memberikan pelayanan dengan penuh disiplin. Upaya ini dilakukan dengan cara memberikan berbagai materi mengenai manajemen pelayanan dalam diklat-diklat struktural pada berbagai tingkatan. Tuntutan reformasi dan globalisasi yang memberikan peluang sekaligus tantangan bagi perbaikan ekonomi, mendorong pemerintah untuk kembali memahami arti pentingnya suatu kualitas pelayanan serta pentingnya dilakukan perbaikan mutu pelayanan. Perbaikan pelayanan pemerintah ini, tidak saja ditujukan untuk memberi iklim kondusif bagi dunia usaha nasional namun juga meningkatkan daya tarik arus investasi ke Indonesia karena kredibilitas dan kemudahan yang meningkat.



**Gambar 4.11**  
Wawancara dengan Pelaku Usaha/Perusahaan

Menurut Pelaku Usaha/Perusahaan, bahwa;

Pelayanan Prima yang diberikan oleh DPMPTSP seperti pelayanan untuk melakukan pembuatan SIUJK (Surat Izin Usaha Jasa Konstruksi) kalo sekarang sudah berubah menjadi NIB (Nomor Induk Berusaha), Mekanisme pembuatan NIB saat ini sudah online menggunakan Aplikasi, namun terkendala menggunakan aplikasi, pelaku usaha harus datang ke DPMPTSP meminta untuk di pandu dalam penggunaan aplikasi / sistem yang sudah di siapkan, hal yang terjadi adalah bahwa aparat yang memahami aplikasi/sistem ternyata hanya 1 orang dari sekian banyak aparat di DPMTSP sehingga mengandalkan satu orang tersebut memberikan dampak pada pelayanan. Melihat hal tersebut dapat di katakana bahwa tingkat profesionalisme yang berkaitan dengan tim pemberi layanan atau yang di tugaskan memberikan pelayanan belum optimal, pemahaman aparat yang berkaitan dengan aplikasi atau sistem perlu di tingkatkan sehingga tidak mengandalkan 1 orang saja dalam prakteknya.

Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan tingkat disiplin pada suatu kegiatan yang dilakukan seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak ramai yang memiliki keanekaragaman



kepentingan dan tujuan. karena itu institusi pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non-pemerintah.

Jika pemerintah merupakan organisasi birokrasi dalam pelayanan publik, maka organisasi birokrasi pemerintahan merupakan organisasi terdepan yang berhubungan dengan pelayanan publik. Pelayanan masyarakat menuntut setiap unsur di dalam lembaga tersebut untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Pelayanan prima mengandung pengertian adalah salah satu usaha yang dilakukan pemerintah untuk melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat dan memenuhi kebutuhan serta keinginan masyarakat.

Hasil analisis menggambarkan bahwa tingkat disiplin aparatur DPMPSTSP Kabupaten Sumedang dalam melayani masyarakat dengan baik adalah merupakan tanggung jawab bagi semua instansi pemerintah. Setiap pegawai dalam instansi pemerintah harus melayani masyarakat dan mempelajari cara meningkatkan keterampilan untuk melayani. Dalam keterampilan melayani, termasuk di dalamnya adalah penguasaan terhadap pengetahuan jasa layanan yang diberikan, karena menunjukkan kepada masyarakat bahwa pegawai dalam instansi pemerintah tersebut adalah seorang profesional di bidang Manajemen Pelayanan Publik.

Satu potensi pegawai yang penting dalam mendorong kinerja adalah kedisiplinan. Manajemen organisasi yang baik biasanya selalu memiliki tingkat kedisiplinan yang tinggi. Kedisiplinan dapat dilihat dari bagaimana pegawai mengerjakan tanggung jawabnya sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Kedisiplinan di organisasi tentu akan membuat lingkungan kerja yang sehat dan

seimbang karena setiap pegawai menjalankan peran, fungsi dan tanggungjawabnya sesuai dengan aturan yang berlaku. Pegawai yang disiplin juga akan bekerja secara efektif dan efisien sehingga terhindar dari pemborosan waktu dan energi. Untuk itu, suatu organisasi atau instansi.

Dalam konteks optimalnya <sup>1</sup> pelayanan terpadu satu pintu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang, unsur-unsur tersebut telah berjalan dengan baik, dan telah diberikan ruang publik untuk melayani kebutuhan administratif masyarakat. Pada intinya, pelayanan yang saat ini berlangsung sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dan pemerintah daerah akan selalu memperbaiki kekurangan-kekurangan yang muncul dilapangan.

Menurut Sekda Kabupaten Sumedang, bahwa; “Berkaitan dengan hal ini tentu melatih operator yang siap untuk tenaga pendamping dalam memberikan layanan kepada masyarakat sebelum itu tentu tenaga pendamping di desa/kecamatan itu di latih dulu untuk di tugaskan memberikan layanan di tingkat kewilayahan.”

Sementara beberapa laporan dari masyarakat dan Perangkat Desa Kabupaten Sumedang, menyatakan bahwa; Kondisi di desa apa yang di sampaikan oleh Bapak Y berkaitan dengan pelatihan dan pendampingan untuk layanan PBB di rasakan belum pernah di lakukan di desa X. Menurutnya, bahwa masyarakat banyaknya langsung datang ke DPMPTSP, baik dalam hal urusan administrasi kependudukan seperti KTP, KK dll dan Pengurusan PBB dan BPHTB dll.

“Kami yang berada di desa jutsru berkeinginan ada kemudahan jadi tidak di batasi kalo ke DPMTSP itu batas nya 200 orang/ hari yang saya ketahui, Kalo betul ada tim DPMTSP yang di sebar ke tingkat kewilayahan seharusnya kami sudah merasakan bentuk layanan nya,

dengan kata lain mungkin saja desa lain sudah desa kami belum, berarti pendampingan ke tingkat kewilayahan yang di lakukan oleh DPMTSP belum menyeluruh.”

Hasil analisis diperoleh gambaran bahwa *public service* dalam penerapan prinsip-prinsip *good governance* harus dilakukan dengan dengan penuh kedisiplinan. Prinsip partisipasi penting juga dilakukan oleh aparatur pemerintah daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan, dan tetap dituntut untuk selalu melakukan pekerjaan dengan disiplin baik. Peherapan prinsip tersebut, terutama yang berkaitan dengan menjunjung tinggi nilai keinginan dan kehendak masyarakat, kebebasan berbicara, dan berpartisipasi secara konstruktif, maka dalam implementasinya baik langsung maupun tidak langsung tetap melibatkan berbagai unsur/kelompok yang ada dalam masyarakat. Partisipasi masyarakat dalam penerapan *good governance* di Kabupaten Sumedang dapat dikatakan baik, dimana masyarakat selalu menunjang demi terselenggaranya pelayanan publik yang maksimal.

Disiplin kerja pegawai pada DPMPTSP Kabupaten Sumedang merupakan fungsi yang sangat penting dan merupakan kunci terwujudnya tujuan, karena tanpa disiplin kerja pegawai yang baik sulit terwujud tujuan yang maksimal oleh DPMPTSP Kabupaten Sumedang. . Disiplin kerja pegawai adalah merupakan perasaan taat dan patuh terhadap nilai-nilai yang dipercayai merupakan tanggung jawabnya, seperti tugas-tugas di kantor dan kehadiran pegawai pada jam yang sudah disesuaikan di perusahaan tersebut. Disiplin kerja pegawai semakin tinggi, maka kinerja pelayanan pada pegawai juga akan meningkat, sehingga pegawai atau aparatur DPMPTSP Kabupaten Sumedang akan dengan ikhlas bekerja sebaik mungkin untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

### **3. Keterbatasan anggaran**

Kewajiban bagi Instansi Pemerintah/Pengguna Anggaran untuk menyelenggarakan Sistem Pengendalian Intern dalam pengelolaan keuangan diatur dalam UU Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara dan UU Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara. Kemudian dalam PP Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP), sistem pengendalian intern dijabarkan secara panjang lebar dan komprehensif, bukan hanya mencakup aspek penyelenggaraan keuangan, namun mempunyai makna yang lebih luas yaitu mencakup pula aspek kinerja operasional/tupoksi dan kewenangan organisasi.

Kelemahan dalam pengendalian intern menjadi penyebab utama timbulnya berbagai permasalahan dalam penyelenggaraan pemerintahan. Sistem pengendalian intern sebelum adanya SPIP masih berfokus pada hard control yaitu berupa tersedianya pedoman, juklak/juknis atau SOP. Sedangkan dalam kenyataannya, berbagai permasalahan yang terjadi disebabkan justru oleh perilaku, integritas atau etos kerja yang buruk oknum/ pejabat/ personil yang ada didalam instansi pemerintah/organisasi. Dibanding dengan sistem pengendalian intern sebelumnya, SPIP memberikan perhatian yang signifikan terhadap penguatan lingkungan internal organisasi dan kualitas manusianya sebagai pelaku sistem pengendalian intern dalam instansi pemerintah. Penilaian risiko terhadap pencapaian tujuan organisasi juga menjadi fokus utama sebagai bagian dari pengendalian intern. Oleh karena itulah, implementasi SPIP dilingkungan instansi pemerintah menjadi hal yang strategis dan wajib untuk diimplementasikan oleh semua jajaran pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten

Sumedang.

Pelayanan publik adalah pelayanan yang ditargetkan sebagai kepuasan bagi siapapun yang menerimanya. Sistem administrasi negara yang efisien dan efektif bukan mencerminkan dari hasil koreksi dan pengaduan dari publik, tetapi merupakan hasil ciptaan kreatif atas dasar pengelolaan pemerintahan yang proaktif terhadap berbagai keperluan publik. Aparatur pemerintahan seharusnya mampu mendorong aktivitas publik pada berbagai dimensi pembangunan yang meningkat kearah yang lebih baik. Untuk pelayanan publik wajib dikelola oleh aparatur negara dalam manajemen birokrasi yang bersifat apolitik, mengefektifkan kualifikasi yang bersifat spesialisasi, dan mendorong terciptanya jangkar koordinasi yang lebih luas, efektif dan efisien, sehingga dapat menjadi pusat keunggulan pelayanan publik. Pada akhirnya seluruh kinerja pelayanan berjalan dengan baik dan kinerja pelayanan berjalan sesuai dengan harapan dan tujuan organisasi pemerintahan.

Menurut Sekda Kabupaten Sumedang, bahwa; “Pelaksanaan perizinan kami kira sudah sangat efektif sehingga peningkatan dalam yang membuat perizinan pendirian usaha dll meningkat di Kabupaten Sumedang, artinya ini dapat menjadi daya dorong untuk terus menciptakan para usaha baru dan meningkatkan PAD Kabupaten Sumedang.”

Sedangkan Kadis DPMPTSP mengatakan, bahwa;

“Dengan keterbatasan anggaran, DPMPTSP Kabupaten Sumedang harus mengelola sumber daya secara efisien dan efektif. Ini termasuk pengelolaan waktu, anggaran, tenaga kerja, dan teknologi yang digunakan dalam proses pelayanan. Tujuannya adalah untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dengan biaya dan waktu yang optimal. Selain itu, adanya keadilan dan setara bagi semua pihak. Ini berarti tidak ada diskriminasi dalam proses perizinan dan investasi, serta perlakuan yang adil terhadap semua pemohon. Kebijakan dan

keputusan harus didasarkan pada prinsip keadilan dan kepentingan umum.”

Adanya faktor yang menyebabkan belum optimalnya pelayanan terpadu satu pintu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang, dilihat dari seluruh kinerja pelayanan berjalan baik, dan kinerja pelayanan sesuai harapan, maka secara umum pelayanan terpadu di Kabupaten Sumedang, cukup baik. Hal ini terbukti bahwa pelayanan yang diberikan aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, tepat waktu, efisien dan efektif.

Begitu pentingnya pelayanan publik ini terkait dengan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik yang dilakukan oleh lembaga pemerintahan, maka pemerintah melalui Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara telah mengeluarkan suatu kebijaksanaan Nomor.81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum yang perlu dipedomani oleh setiap birokrasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan.

Prinsip pelayanan yang dimaksud yakni sebagai berikut: *Pertama*, Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan perlu ditetapkan dan dilaksanakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan. *Kedua*, Kejelasan dan kepastian, dalam arti adanya kejelasan dan kepastian dalam hal prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan baik teknis maupun administratif, unit kerja pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayaran,

dan jangka waktu penyelesaian pelayanan. Ketiga, Keamanan, dalam arti adanya proses dan produk hasil pelayanan yang dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum bagi masyarakat. Keempat, Keterbukaan, dalam arti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan, unit kerja pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya atau tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

Kelima, Efisiensi, dalam arti bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan. Keenam, Ekonomis, dalam arti bahwa pengenaan biaya atau tarif pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan: nilai barang dan jasa pelayanan, kemampuan masyarakat untuk membayar, dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Ketujuh, Keadilan dan Pemerataan, yang dimaksudkan agar jangkauan pelayanan diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan adil bagi seluruh lapisan masyarakat. Kedelapan, Ketepatan Waktu, dalam arti bahwa pelaksanaan pelayanan harus dapat diselesaikan tepat waktu yang telah ditentukan.

Pemerintah adalah organisasi yang mengatur kepentingan Bangsa dan Negara dalam rangka untuk mencapai tujuan negara dan untuk memberikan pelayanan umum dan mengangkat kesejahteraan rakyatnya. Lembaga pemerintah dibentuk umumnya untuk menjalankan aktivitas layanan terhadap masyarakat luas

dan untuk menjalankan aturan yang telah disepakati, pemerintah juga harus mampu menyediakan layanan guna untuk meningkatkan arah kebijakan dalam pelaksanaan program dan kegiatan dalam penyusunan anggaran kegiatan. Anggaran adalah sebuah proses yang dilakukan oleh organisasi atau lembaga untuk mengalokasikan sumber daya yang dimiliki untuk kebutuhan yang tidak terbatas..

Anggaran merupakan salah satu komponen dalam melaksanakan suatu program ataupun kegiatan. Sebelum melaksanakan kegiatan, harus ada perencanaan yang matang untuk mencapai tujuan kegiatan tersebut. Dengan adanya bantuan anggaran dalam manajemen kita dapat menentukan tingkat efektifitas dan efisiensi untuk membandingkan anggaran dengan hasil aktual, sehingga dapat mencapai seberapa besar penggunaan anggaran dalam mencapai penilaian kinerja dengan tujuan untuk memperoleh laba dalam pelaksanaan teknisnya. Anggaran dan Realisasi memberikan gambaran tentang penganggaran dan pendanaan selama satu tahun terakhir. Pengelolaan keuangan daerah harus dilakukan secara transparan dan akuntabel sesuai dengan peraturan pengelolaan keuangan daerah. Anggaran berperan penting sebagai sarana pemantapan, pengalokasian sumber daya publik, perencanaan organisasi, serta pemantauan dan evaluasi kinerja.

Adapun hasil wawancara dengan Kepala DPMTSP Kabupaten Sumedang “Penyebab anggaran belanja tidak terealisasi secara signifikan yaitu karena adanya keterlambatan pada pengesahan yang memakan waktu lama. Adapun hasil dari wawancara dampak jika anggaran belanja tidak terealisasi secara signifikan yaitu penurunan kinerja yang berdampak pada anggaran dari berbagai aspek yang



ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang”

Dalam penelitian ini, sistem penganggaran berbasis kinerja merupakan salah satu penyusunan anggaran yang menekankan pada hasil kerja. Dimana sistem ini digunakan untuk mengaitkan langsung antara masukan (input) dengan keluaran (output) dan hasil yang ditentukan dengan penekanan terhadap efektivitas dan efisiensi anggaran yang telah dilakukan. Anggaran yang disusun pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang .Berdasarkan pada perencanaan kinerja yang terdiri dari Laporan Realisasi Anggaran (LRA) pada program kegiatan yang akan dilakukan dengan menentukan indikator yang ingin dicapai. Anggaran berbasis kinerja difokuskan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Sumedang. Hal ini dilakukan guna menganalisis anggaran pendapatan dan belanja berbasis kinerja apakah telah dilakukan secara efisien dan efektif.

#### 4.2.3. Pengembangan model <sup>5</sup> penerapan prinsip *good governance* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang.

Prinsip tata kelola yang baik (*Good Governance*) mensyaratkan 8 ciri umum/inti, yaitu partisipasi, penegakan, akuntabilitas, transparansi, daya tanggap, efektivitas dan efisiensi, dan daya tanggap. Jika diimplementasikan secara ideal, konsep ini akan memastikan bahwa pendapat minoritas diperhitungkan dan suara masyarakat yang paling tidak beruntung didengar dalam proses perencanaan pembangunan, pembangunan dan pengambilan keputusan. Juga memenuhi kebutuhan masyarakat saat ini dan masa depan.

Dalam publikasi terbitan sekretariat *Partnership for Governance* mengatakan bahwa “*governance is a concensus reached by government, citiziens and the privat sector for the administration of country or state.*” Artinya, pemerintahan yang baik itu adalah kesepakatan pengaturan negara yang dibuat bersama oleh pemerintah, masyarakat sipil, dan sektor swasta. Oleh karena itu, untuk mencapai tata pemerintahan yang baik, diperlukan dialog antara aktor-aktor kunci negara. Sehingga semua pihak merasa memiliki pengaturan tersebut. Tanpa kesepakatan yang lahir dari dialog ini, kesejahteraan tidak akan tercapai karena aspirasi politik dan ekonomi rakyat terhambat.

<sup>5</sup> Dalam Pengembangan model penerapan prinsip *good governance* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedeng, dilihat dari prinsip Profesionalitas, Akuntabilitas, Transparansi, Pelayanan Prima, Demokrasi dan Partisipasi, Efisiensi dan Efektivitas, dan Supremasi hukum, dapat dijelaskan di bawah ini.

## 1. Prinsip Profesionalitas

Pengembangan model <sup>5</sup> penerapan prinsip *good governance* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang, sebagai instansi yang khusus bertugas memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat, pada dasarnya dapat dikatakan sebagai terobosan baru atau inovasi manajemen pemerintah daerah. Pembentukan instansi ini merupakan pengembangan praktek pelayanan publik yang mencirikan praktik *good governance*. *Good governance* sendiri merupakan sebuah konsep baru yang juga sering dipahami secara berbeda, namun sebagian besar dari masyarakat setidaknya membayangkan bahwa dengan *good governance* mereka akan memiliki tata pemerintahan yang baik.

Menurut Sekda Kabupaten Sumedang, bahwa; “Profesionalitas adalah prinsip penting yang harus diterapkan di semua bidang di Kabupaten Sumedang. Dengan meningkatkan profesionalisme, Kabupaten Sumedang dapat mencapai kemajuan yang lebih baik dalam berbagai sektor dan membangun reputasi yang baik bagi wilayah.”

Dikatakan Sekda Kabupaten Sumedang, bahwa;

“Pelaksanaan prinsip *Good Governance* (tata kelola yang baik) pada Organisasi Pelayanan Publik di DPMPSTP Kabupaten Sumedang sangat penting untuk memastikan pelayanan yang efektif, efisien, transparan, akuntabel, partisipatif, adil, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Namun ada hal penting dalam praktek *Good Governance* yakni berkaitan dengan kepemimpinan yang harus mendorong pegawainya untuk sesuai dengan roadmap yang di siapkan, berkaitan dengan hal tersebut bahwa Kabupaten Sumedang yang sudah mengarah kepada *omni channel* dalam bentuk pelayanan publik yakni secara *offline* dan *online* yang di galakkan kepada masyarakat tentu hal ini harus mendorong para pegawai ASN responsif dalam bekerja.”

Pengembangan model penerapan prinsip *good governance*, yang ada di

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang, dari indikator kemampuan bekerja pegawai, pembagian tugas dan penempatan pegawai, keahlian dan latar belakang pendidikan pegawai, pengembangan pegawai melalui diklat yang bervisi strategis dalam pelayanan publik. Berdasarkan hasil analisis yang di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang, masih kurang efektifnya peran kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan perijinan, masih adanya dibeberapa bagian yang tidak sesuai dengan prosedur yang sering kali membantu dalam mempercepat pelayanan perizinan dengan bekerja sama dengan pegawai kantor, sehingga perlu terus diperbaiki..

Hasil analisis menyimpulkan bahwa menyebabkan belum optimalnya pelayanan terpadu satu pintu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang, adalah pemerintah daerah <sup>6</sup> belum sepenuhnya menunjang terwujudnya *good governance*, maka birokrasi perlu diperbaiki. Jadi, harus ada suatu reformasi birokrasi yang benar-benar didukung kuat oleh segenap perangkat aparaturnya, dengan menempatkan kelembagaan birokrasi yang perlu ditata, sebagai struktur penopangnya yang kuat dan profesional. <sup>6</sup> Berkarya secara profesional mengandung makna bahwa seseorang benar-benar memahami seluk beluk tugasnya secara mendalam, sejalan dengan apa yang menjadi tuntutan masyarakat yang akan diberikan pelayanan atau dilayani.

## 2. Prinsip Akuntabilitas

Pengembangan model penerapan prinsip *good governance* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang, dari indikator sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan, pegawai selalu konsisten pada tugas, dan pegawai konsisten terhadap tanggung jawabnya. Sebab itu, prinsip akuntabilitas merupakan prinsip dalam pelayanan publik yang meliputi kepastian dan ketepatan waktu pelayanan kepada masyarakat dan memperhatikan apakah pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan SOP pelayanan yang berlaku.

Akuntabilitas dalam konsep *good governance* adalah berkaitan dengan tanggung jawab atas manajemen pemerintah, sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hasil analisis dapat disimpulkan bahwa *good governance* dalam organisasi pemerintah daerah sebagai *core*-nya pelayanan terpadu yakni Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang, dilakukan sesuai dengan prosedur pelayanan dari kebijakan yang dilahirkan pemerintah daerah. Tujuannya untuk mempercepat pelayanan, dan sebagai komitmen dan tanggung jawab untuk mengimplementasikan untuk mewujudkan *good governance*.



**Gambar 4.12**

Wawancara dengan masyarakat sebagai pengguna pelayanan

Menurut masyarakat sebagai pengguna pelayanan, bahwa;

Prinsip *Good Governance* yakni akuntabilitas ternyata dipandang sangat perlu dalam penyelenggaraan pemerintahan. Mengapa demikian karena akuntabilitas adalah pertanggung jawaban pemerintah kepada masyarakat, maka hal tersebut sangat dibutuhkan, guna menghilangkan patologi birokrasi seperti yang kita ketahui yaitu Korupsi Kolusi Nepotisme dan sebagainya.

Prinsip akuntabilitas mengharuskan pemerintah menata seluruh pelayanannya dengan sebaik-baiknya karena merupakan salah satu prinsip yang harus dilaksanakan secara utuh oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Demikian juga dengan transparansi dimana memiliki aspek pendukung pada prinsip *Good Governance* untuk dilaksanakan oleh pemerintah.

Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip *good governance* terkait akuntabilitas telah diterapkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang, cukup berjalan dengan baik. Prasyarat yang diperlukan untuk mewujudkan akuntabilitas pelayanan publik tersebut masih ada kelemahan atau belum secara maksimal dimiliki pemerintah daerah Kabupaten Sumedang. Kelemahan tersebut tentu dapat berdampak pada tidak terwujudnya secara optimal akuntabilitas pelayanan publik baik pada aspek akuntabilitas keuangan, akuntabilitas manfaat atau efektivitas maupun akuntabilitas prosedural. Sedangkan ukuran nilai akuntabilitas pelayanan publik tersebut masih belum optimal terwujud dalam pelayanan publik, seperti proses pelayanan dan penyelesaian pelayanan masih lambat, tidak tepat waktu, pelayanan kurang

transparan baik dalam hal biaya maupun prosedur, masih adanya perbedaan perlakuan dalam pemberian pelayanan, dan orientasi pelayanan yang belum banyak berpihak kepada kepentingan masyarakat penerima/pengguna jasa layanan

### 3. Prinsip Transparansi

Pengembangan model <sup>5</sup> penerapan prinsip *good governance* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang, dari indikator informasi dapat diakses ke seluruh masyarakat, Informasi dapat dipahami, dan informasi dapat dimonitor, adalah sebuah keterbukaan pelayanan publik atau transparansi yang mesti segera diciptakan agar dapat menciptakan keberhasilan Otda (otonomi daerah) serta memenangkan pertarungan pada masa sekarang ini. Terlebihnya, transparansi menjadi sebagai sebuah prinsip untuk mewujudkan *good governance* (pemerintahan yang baik).

Ketersediaan informasi yang akurat, relevan serta mudah dimengerti bisa didapatkan secara *low-cost* atau rendah biaya sehingga *stakeholder* bisa mengambil keputusan yang baik merupakan intisari dari transparansi. Proses pengambilan keputusan dan implementasi keputusan tersebut dilakukan dalam tata cara yang tetap mengikuti kaidah hukum dan peraturan negara.

Menurut Kepala Dinas dan Kabid DPMPTSP bahwa;

“DPMPTSP Kabupaten Sumedang perlu menjalankan transparansi dalam segala aspek pelayanan publik. Ini termasuk memberikan akses informasi yang mudah, mempublikasikan peraturan, kebijakan, dan prosedur, serta melibatkan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan yang berkaitan dengan perizinan dan investasi.”

Informasi tersebut harus tersedia secara bebas (transparan) dan dapat diakses langsung oleh publik. Informasi yang disediakan harus dalam bentuk media

yang mudah dipahami dan mudah dimengerti. Menjadi sebuah keharusan bagi DPMPTSP Kabupaten Sumedang untuk memberikan ketersediaan informasi bagi para pihak yang berkepentingan dalam hal ini kepada masyarakat umum sebagai pengguna jasa layanan.

Menurut penilaian masyarakat sebagai pengguna jasa layanan, bahwa:

“Bagi Kami yang usaha di bidang jasa konsultan konstruksi harus mengisi juga pada sistem yang sudah ada Namanya SIJAKON (Sistem Jasa Konstruksi) tapi kami pun belum tau apakah sistem ini sudah terintegrasi atau belum dengan yang sudah di siapkan oleh DPMPTSP, ini pun masih membuat kami bingung jadi banyak aplikasi, Seharusnya ada pendampingan atau pelatihan bagi para pelaku usaha untuk penggunaan aplikasi/ sistem yang di buat yang memang itu sudah satu atap, saat ini yang terjadi aplikasinya sudah banyak SDM Aparat nya belum banyak yang memahami itu dari sisi perspektif kami sebagai pelaku usaha, sehingga memberikan dampak hal yang tidak efektif dan efisien terutama dalam penggunaan aplikasi.”

Lebih lanjut dikatakan, bahwa;

“Kondisi yang kami rasakan pada saat datang ke DPMPTSP adalah simbol simbol layanan yang tidak jelas, sehingga bukan hanya kami saja banyak yang lain pun Kembali keluar bertanya ke satpam untuk meminta informasi, hal ini harus di buat jelas dimana layanan pembuatan NIB, tempat tunggu nya dimana, dll seharusnya dapat memperjelas tata ruang kerja dan simbol simbol jenis layanan.”

Hasil analisis dapat disimpulkan bahwa salah satu bentuk dari transparansi yang dilakukan oleh pemerintah daerah dalam hal ini DPMPTSP Kabupaten Sumedang adalah dengan membuat sebuah sitem informasi baik sistem informasi layanan, sistem informasi akuntansi dan pelaporan keuangan yang mudah diakses dan transparan bagi masyarakat yang membacanya.

#### **4. Prinsip Pelayanan Prima**

Pengembangan model <sup>5</sup> penerapan prinsip *good governance* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang, dari



indikator Pelayanan selalu terpadu, Pelayanan selalu terarah, Pelayanan selalu terprogram, Pelayanan sesuai standar, Pelayanan mudah, cepat, tepat, dan Biaya terjangkau. Sebagaimana telah diatur dalam perundangan-undangan pemerintahan wajib memberikan pelayanan kepada warganya. Sebab itu, pelayanan prima merupakan sikap melayani yang ditunjukkan dengan adanya perhatian dan tindakan nyata, dengan tujuan untuk memberi kenyamanan dan rasa aman kepada masyarakat luas adalah sebuah komitmen dari pemerintah sebagai wujud tata kelola yang baik.

Menurut Kepala Dinas dan Kabid DPMPTSP Kabupaten Sumedang, bahwa:

“DPMPTSP Kabupaten Sumedang harus merespons dengan cepat dan tepat terhadap kebutuhan dan masalah masyarakat. Ini melibatkan pelayanan yang ramah, pemrosesan permohonan yang cepat, serta pemberian informasi yang jelas dan akurat kepada pemohon.”

Sedangkan lanjut Kabid DPMPTSP Kabupaten Sumedang, bahwa;

”Melalui penerapan prinsip *Good Governance*, DPMPTSP Kabupaten Sumedang, dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dan membangun kepercayaan masyarakat. Selain itu, prinsip ini juga dapat membantu dalam membangun lingkungan usaha yang kondusif bagi investasi dan pertumbuhan ekonomi di Kabupaten Sumedang.”

Masalah pelayanan publik (*public service*) mendapat perhatian serius dari semua pihak, terutama pada bentuk dan definisinya sebagai pelayanan prima atau pelayanan yang memuaskan (*excellent service*). Sejatinya, hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima atau pelayanan yang memuaskan kepada khalayak umum (masyarakat) sebagai perwujudan dari kewajiban aparaturnya pemerintah sebagai abdi negara dan abdi masyarakat.



**Gambar 4.13**

Wawancara dengan Kadis DISDUKCAPIL Kabupaten Sumedang

Sementara Kadis DISDUKCAPIL Kabupaten Sumedang mengatakan, bahwa;

“Pelayanan Prima berkaitan DPMPTSP dan Disdukcapil adalah Layanan administrasi kependudukan, kebetulan kami di satu tempat DPMPTSP bagian depan kami disdukcapil bagian belakang, masyarakat membuat permohonan pembuatan KTP KK dll itu ke bagian depan, Kami bekerjasama dengan PT POS INDONESIA, senagai jasa pengiriman KTP, KK dll yang sudah jadi di kirim ke alamat nya masing masing, jika tidak di ketahui alamat nya biasanya di titikan ke kantor Desa.”

Lanjuta Kadis mengatakan, bahwa;

“Permasalahan yang muncul berkaitan dengan layanan Administrasi Kependudukan biasa nya waktu, kalo di kami setiap KTP 2 minggu selesai kalo untuk KK 3 Hari, tapi pengiriman kami sudah minta ke PT POS dan sudah menyampaikan untuk dapat segera terkendala di sektor eksternal sebetulnya bagi disdukcapil ini, sehingga berkitan hal itu banyak yang datang ke kami KTP nya belum sampai dll maka kami siapkan ruang konsultasi dan pengaduan, untuk dapat kami terima dan cari solusinya, namun sering kali yang terjadi itu adalah pemahaman masyarakat yang rendah dan tidak sabar, karena semua sudah tersistem jadi ada data nya staff kami di disdukcapil di paksa berinovasi untuk membuat aplikasi yang berkaitan disdukcapil, pekerjaan kami tidak menggunakan pihak ke 3 hal itu di sampaikan oleh salah satu Kabid di Disdukcapil Kabupaten Sumedang.”

Hasil dari analisis pengembangan model penerapan prinsip *good governance* di DPMPTSP Kabupaten Sumedang, dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima yang diberikan saat ini cukup baik, namun tetap perlu ditingkatkan kembali dan evaluasi dari seluruh kegiatan pelayanan prima yang dinilai kurang memuaskan masyarakat, sehingga tujuan yang akan dicapai oleh pemerintah dalam hal ini mengacu kepada *Good Governance* terpenuhi secara baik.

#### **5. Prinsip Demokrasi dan Partisipasi**

Pengembangan model penerapan prinsip *good governance* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang, dari indikator, Menjunjung tinggi nilai keinginan dan kehendak masyarakat, Kebebasan berbicara, dan Berpartisipasi secara konstruktif. Dalam negara berdasar demokrasi bahwa Partisipasi sebagai salah satu prinsip *good governance* dalam penyelenggaraan pemerintah daerah, dimaksud adalah semua warga Negara mempunyai suara dalam pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui lembaga-lembaga perwakilan yang sah yang mewakili kepentingan mereka. Partisipasi oleh pria dan wanita adalah kunci *good governance*. Partisipasi harus informatif dan terorganisir. Hal ini mensyaratkan adanya kebebasan berasosiasi dan berekspresi di satu sisi dan sebuah *civil society* yang kuat dan terorganisir.

*Good Governance* dipandang sebagai paradigma baru dan menjadi ciri yang perlu ada dalam sistem administrasi publik. Secara umum *Good Governance* diartikan sebagai kualitas hubungan antara pemerintah dan masyarakat yang dilayani dan dilindunginya. Oleh sebab itu disektor publik *governance* diartikan sebagai suatu proses tata kelola pemerintahan yang baik dengan melibatkan

pengambil kebijakan, terhadap berbagai kegiatan perekonomian, sosial politik dan pemanfaatan beragam sumber daya seperti sumber daya alam, keuangan dan manusia bagi kepentingan rakyat yang dilaksanakan dengan menganut asas, keadilan, pemerataan, persamaan, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas.

Menurut Kadis DPMPTSP Kabupaten Sumedang, bahwa;

DPMPTSP Kabupaten Sumedang, harus memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan dan memberikan masukan terkait pelayanan publik. Ini dapat dilakukan melalui mekanisme konsultasi, forum diskusi, atau penyelenggaraan pertemuan dengan para pemangku kepentingan.

Hasil dari analisis pengembangan model <sup>5</sup> penerapan prinsip *good governance* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang, dari indikator, Menjungjung tinggi nilai keinginan dan kehendak masyarakat, Kebebasan berbicara, dan Berpartisipasi secara konstruktif, maka dapat disimpulkan bahwa dalam proses penyusunan agenda rencana penganggaran terkait dengan partisipasi publik maka pihak-pihak yang terlibat dalam menyusun agenda rencana penganggaran secara aturan sudah tepat, meski ada bagian anggaran dan terakhir pengesahannya oleh DPRD Kabupaten Sumedang. Walaupun dalam pandangan lain masyarakat meminta tetap ada keterlibatan (partisipasi) masyarakat dalam proses penyusunan anggaran.

## 6. Prinsip Efisiensi dan Efektivitas

Pengembangan model <sup>5</sup> penerapan prinsip *good governance* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang, dari indikator, seluruh kinerja pelayanan berjalan baik, dan kinerja pelayanan sesuai harapan. Salah satu pilihan strategis untuk menerapkan *good governance* di

Indonesia adalah melalui penyelenggaraan pelayanan publik. Ada beberapa pertimbangan mengapa pelayanan publik menjadi strategis untuk memulai menerapkan *good governance*. Pelayanan publik sebagai penggerak utama juga dianggap penting oleh semua aktor dari unsur *good governance*. Para pejabat publik, unsur-unsur dalam masyarakat sipil dan dunia usaha sama-sama memiliki kepentingan terhadap perbaikan kinerja pelayanan publik.

Tujuan dari eksistensi konsep *good governance* di Indonesia adalah terlaksananya pelayanan bagi masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah dilakukan dengan seoptimal mungkin. Sejalan dengan diberlakukannya otonomi daerah dalam sistem pemerintahan maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu memegang peranan penting dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

Menurut Sekda Kabupaten Sumedang, bahwa;

“Efisiensi sebagai suatu cara untuk memperoleh hasil yang optimal dari penggunaan suatu sumber daya seminimum mungkin. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menjelaskan bahwa efisiensi merupakan sesuatu yang berorientasi pada minimalisasi penggunaan sumber daya dalam penyelenggaraan negara untuk mencapai hasil kerja yang terbaik.”

Lebih lanjut Sekda Kabupaten Sumedang, mengatakan, bahwa;

“Efisiensi adalah mengenai bagaimana suatu motif dari tiap individu dapat berhasil mencapai kepuasannya. Suatu pelayanan dapat dikatakan telah memenuhi prinsip efisiensi jika penyelenggara pelayanan dapat memberikan segala masukan yang fungsinya dapat menjadi daya dukung sistem pelayanan (input), seperti contoh biaya yang relatif murah serta waktu pelayanan yang relatif singkat, sehingga meringankan masyarakat sebagai pengguna jasa.”

Hasil analisis pengembangan model <sup>5</sup> penerapan prinsip *good governance* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang, dari indikator, seluruh kinerja pelayanan berjalan baik, dan kinerja pelayanan sesuai harapan dapat disimpulkan, bahwa prinsip efisiensi dan efektivitas lebih memberikan percepatan pelayanan pada masyarakat dan adanya faktor penghambat yang bersumber dari sumberdaya manusia dan sistem kerja website perlu diperbaiki agar optimal.

#### **7. Prinsip Supremasi hukum**

Pengembangan model <sup>5</sup> penerapan prinsip *good governance* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang, dari indikator kebijakan diberlakukan secara adil dan konsisten, jaminan kepastian hukum. Supremasi hukum merupakan upaya menegakkan dan menempatkan hukum pada posisi tertinggi. Dengan menempatkan hukum sesuai tempatnya, hukum dapat melindungi seluruh warga masyarakat tanpa adanya intervensi oleh dan dari pihak manapun, termasuk oleh penyelenggara negara.

Supremasi hukum menjadi tonggak awal ketika kita akan berbicara *good and clean governance*. Hukum harus tegak sesuai dengan fungsi dan tujuannya, baik itu bagi kalangan bawah maupun atas. Fakta yang ada hukum tumpul ke atas dan tajam kebawah. Kondisi semacam ini yang berkelanjutan menghalangi *good governance*. Jadi antara supremasi hukum, hakim, dan pemerintah ini mentaati hukum yang ada, maka *clean governance* akan dengan sendirinya muncul.

Salah satu ciri supremasi hukum adalah tidak boleh ada intervensi dalam bentuk apapun sekali proses hukum dimulai pada tingkat terendah sekalipun dan hal ini semata-mata demi memastikan suatu proses hukum berjalan independen, dan mandiri, termasuk tentu saja para pembentuk dan penegak hukumnya harus mandiri dan tidak bisa diintervensi. Intervensi di sini bukan melulu dilakukan melalui uang atau kekuasaan, tapi juga dilakukan melalui tekanan-tekanan mental maupun ancaman fisik, serta kadang muncul dari dalam diri sendiri melalui keinginan untuk memanfaatkan jabatan guna menguntungkan diri sendiri atau golongan sendiri, salah satunya pencitraan.

Menurut Sekda Kabupaten Sumedang, bahwa;

Supremasi hukum adalah tindakan hukum hanya sah apabila dilakukan menurut atau berdasarkan aturan hukum tertentu (asas legalitas). Ketentuan hukum hanya dapat dikesampingkan dalam hal kepentingan umum benar-benar menghendaki atau penerapan suatu aturan hukum akan melanggar dasar-dasar keadilan yang berlaku dalam masyarakat (*principles of natural justice*). Ada jaminan yang melindungi hak-hak setiap orang baik yang bersifat asasi maupun yang tidak asasi dari tindakan pemerintah atau pihak lainnya. Asas penegakan hukum adalah pengelolaan pemerintahan yang profesional harus didukung oleh penegakan hukum yang berwibawa.

Lanjut Sekda mengatakan, bahwa;

Sehubungan dengan hal tersebut, realisasi wujud *good and clean governance*, harus diimbangi dengan komitmen pemerintah untuk menegakkan hukum yang berkeadilan. Supremasi hukum, juga mengandung unsur-unsur kekuasaan negara, dan peluang partisipasi masyarakat dalam kehidupan berbangsa dan bernegara didasarkan pada hukum dan aturan yang jelas dan tegas, dan dijamin pelaksanaannya secara benar serta independen. Supremasi hukum akan menjamin tidak terjadinya tindakan pemerintah atas dasar diskresi (tindakan sepihak berdasarkan pada kewenangan yang dimilikinya).

Ada beberapa alasan mengapa pelayanan publik menjadi titik strategis untuk memulai pengembangan dan penerapan *good and governance* di Kabupaten Sumedang, yakni; Pertama, pelayanan publik selama ini menjadi area di mana pemerintah daerah, dan pusat yang berinteraksi dengan lembaga nonpemerintah. Keberhasilan dalam pelayanan publik akan mendorong tingginya dukungan masyarakat terhadap kerja birokrasi. Kedua, pelayanan publik adalah wilayah dimana berbagai aspek *good and clean governance* bisa diartikulasikan secara lebih mudah. Ketiga, pelayanan publik melibatkan kepentingan semua unsur *governance*, yaitu pemerintah, masyarakat, dan mekanisme pasar. Dengan demikian, pelayanan publik menjadi titik pangkal efektifnya kinerja birokrasi.

Hasil analisis pengembangan model <sup>5</sup> penerapan prinsip *good governance* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang, dari indikator kebijakan diberlakukan secara adil dan konsisten, jaminan kepastian hukum, dapat disimpulkan bahwa, dalam setiap kehidupan berbangsa bernegara diatur oleh hukum yang jelas dan pasti, tidak duplikatif dan tidak bertentangan antara suku, agama, dan lainnya. Sebab itu, aturan-aturan hukum disusun berdasarkan aspirasi masyarakat luas, dan mampu mengakomodasi berbagai



kebutuhan publik secara adil. Penegakan hukum yang konsisten dan non diskriminatif, yakni penegakan hukum berlaku untuk semua orang tanpa pandang bulu. Untuk itu, diperlukan penegak hukum yang memiliki integritas moral dan bertanggung jawab terhadap kebenaran hukum.

Dimaksud dengan penerapan prinsip supremasi hukum dalam pelayanan publik adalah hukum itu harus adil dan diberlakukan tanpa pandang bulu, termasuk didalamnya hukum-hukum yang menyangkut hak asasi manusia. Kepastian dan penegakan hukum jelas merupakan salah satu prasyarat keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan daerah. Supremasi hukum aparat birokrasi, berarti ada kejelasan dan prediktabilitas birokrasi yang berkaitan dengan; Kepastian hukum, adanya jaminan bahwa masalah diatur secara jelas, kebijakan diberlakukan secara adil dan konsisten, dan adanya jaminan kepastian hukum.

Dalam meningkatkan kinerja aparatur negara dimana pelayanan publik berpengaruh dan berdampak baik dalam prinsip *Good Governance*, sehingga dibutuhkan konsistensi daripada pengabdian negara yakni aparatur sipil negara. Dalam konteks ini, faktor yang menyebabkan belum optimalnya pelayanan terpadu satu pintu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang, secara umum sebenarnya telah memberikan perlindungan hukum kepada masyarakat dengan memberikan jaminan bahwa kebijakan diberlakukan secara adil dan konsisten sehingga adanya kepastian hukum pada setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan.

Menurut Sekda Kabupaten Sumedang, bahwa;

“Tidak ada kebijakan atau regulasi yang mutlak sehingga suatu kebijakan harus sesuai dengan kebutuhan lapangan sesuai dengan

fenomena nyata di lapangan hal ini sering terjadi di Kabupaten Sumedang yang dimana pada prakteknya ada kebijakan yang dimana kebijakan berkaitan dengan pelayanan pada perizinan sering kali rumit namun, hal rumit bagaimana kita buat mekanisme yang mudah dengan memangkas birokrasi atau akses yang mudah terjangkau oleh masyarakat jadi harus jempot bola ya, bukan selalu menunggu dan kebijakan yang kaku. Selagi tidak menyalahi secara norma aturan dan sesuai dengan jalannya jadi tidak harus lagi di jadikan masalah.”

Sementara masyarakat sebagai pengguna jasa pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang, mengatakan, bahwa;

“Saya rasa kita disini semua memiliki aturan main, dimana jika ada pegawai yang melanggar, namun sampai saat ini belum pernah ada pegawai yang lalai dalam menjalankan tugasnya terkhusus pada pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Jadi saya rasa pada supremasi hukum ini sudah cukup baik dilakukan dan kita terus berupaya untuk meningkatkannya.”

Berdasarkan hasil analisis maka dapat disimpulkan bahwa indikator supremasi hukum pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang, dinilai sudah cukup baik namun tetap membutuhkan peningkatan sehingga bisa lebih memaksimalkan pelayanan publiknya tanpa adanya perlakuan-perlakuan yang tidak baik dalam melakukan pelayanan. Dimana diketahui bahwa Supremasi Hukum adalah upaya untuk memberikan jaminan terciptanya keadilan. Keadilan harus diposisikan secara netral, artinya setiap orang memiliki kedudukan dan perlakuan yang sama tanpa terkecuali. Kerangka hukum harus adil dan diberlakukan tanpa pandang bulu, termasuk di dalamnya hukum-hukum yang menyangkut hak asasi manusia seperti yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang.

Hasil analisis pengembangan model penerapan prinsip *good governance* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang,

maka orientasi konsensus (*Consensus Orientation*) yakni pemerintah yang baik akan bertindak sebagai penengah bagi berbagai kepentingan yang berbeda untuk mencapai konsensus atau kesempatan yang terbaik bagi kepentingan yang berbeda untuk mencapai konsensus atau kesempatan yang terbaik bagi kepentingan masing-masing pihak.

Prinsip *good governance* yang terdiri dari partisipasi, penegakan hukum, transparansi, orientasi konsensus, daya tanggap, keadilan, visi strategis, akuntabilitas, efektifitas dan efisiensi, mampu dipenuhi oleh Pemerintah Kabupaten Sumedang. Pemenuhan prinsip-prinsip tersebut, membuktikan bahwa Pemda Kabupaten Sumedang, berhasil dalam peningkatan kinerja dan tata kelola pemerintahan yang baik. Prinsip partisipasi ditunjukkan dengan pelibatan masyarakat dan stakeholder lain dalam Musrenbang. Pada prinsip penegakan hukum, telah dilakukan secara adil.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebagaimana di jelaskan tersebut di atas, peneliti dapat mengkritisi teori yang dikembangkan dari Sondil E et al.(2014:) dikaitkan dengan kondisi empirik dilapangan bahwa terdapat prinsip-prinsip model penerapan prinsip *good governance* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedeng yaitu dengan menerapkan prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi dan partisipasi, efisiensi dan efektivitas dan supermasi hukum.. Namun dalam pelaksanaannya prinsip-prinsip tersebut belum seluruhnya berjalan secara efektif, seperti seperti prinsip profesionalitas dan akuntabilitas, sehingga masih terdapat masalah yang dihadapi berkaitan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hal tersebut di atas, peneliti jelaskan bahwa teori Sondil E et al.(2014:) yang digunakan sebagai alat analisis masih cukup relevan dan aktual, walaupun masih terdapat kelemahan pada tataran empirik di lapangan. Namun demikian untuk melengkapi kelemahan teori tersebut, peneliti menemukan kebaruaran dalam penelitian ini ( *novelty* ) yaitu gaya kepemimpinan kolaboratif, komunikasi dua arah dan integritas

#### **4.2.4. Pembahasan Temuan Penelitian ( *Novelty* )**

##### **a. Gaya Kepemimpinan Kolaboratif**

Kepemimpinan di era globalisasi akan menghadapi tuntutan yang semakin kompleks. Kondisi demikian menuntut kapabilitas dan keterampilan pemimpin dalam mengelola perubahan. Pimpinan dan kepemimpinan yang diembannya memiliki fungsi strategis yang menentukan kinerja organisasi. Pemimpin yang melaksanakan kepemimpinannya secara efektif, dapat menggerakkan orang atau personil kearah tujuan yang dicita-citakan, akan menjadi panutan dan teladan. Sebaliknya pemimpin yang keberadannya hanya sebagai figure dan tidak memiliki pengaruh serta kemampuan kepemimpinan, akan mengakibatkan kinerja organisasi menjadi lambat, karena ia tidak memiliki kapabilitas dan kecakapan untuk menghasilkan kinerja terbaik

Kepemimpinan kolaboratif merupakan gaya kepemimpinan yang berusaha mengumpulkan masukan dan ide dari berbagai sumber sebelum mengambil keputusan atau mengambil tindakan. Kepemimpinan kolaboratif adalah bentuk manajemen yang relatif baru yang menempatkan pemimpin tradisional dalam peran fasilitator daripada penguasa otoriter. Inti dari kepemimpinan kolaboratif adalah

bahwa kelompok yang bekerja bersama menuju tujuan bersama dapat menciptakan strategi yang lebih baik dan membangun praktik yang bermakna secara lebih efektif daripada yang dapat dilakukan oleh satu orang saja.

Pola pikir gaya kepemimpinan kolaboratif melibatkan banyak orang dan menggabungkan rasio, emosi dan semangat dalam proses pemecahan masalah merupakan salah satu perubahan yang timbul dalam ilmu manajemen, merupakan perubahan drastis pola pikir kepemimpinan. Karena manajer kolaboratif berdedikasi pada pola pikir kelompok selain pola pikir kepemimpinan, individu-individu ini harus mengembangkan serangkaian sifat dan karakteristik khusus untuk memastikan mereka mampu menyeimbangkan kepemimpinan dan manajemen dengan fasilitasi dan bimbingan. Seringkali, manajer kolaboratif menunjukkan keterampilan dan kualitas ini:

Kolaborasi merupakan kunci utama dalam suatu kepemimpinan. Kunci kolaborasi ini menjadikan setiap individu merupakan sosok yang penting dalam mengerjakan pekerjaannya dalam suatu organisasi. Kolaborasi ini akan semakin kuat apabila setiap individu atau kelompok diberikan peran pada setiap masing – masing pekerjaannya selanjutnya pemimpin berperan sebagai konduktor yang memastikan bahwa semua tim nya berjalan sesuai dengan alurnya. Kolaborasi akan semakin terasa bila ikon atau sosok yang menggerakkan memang seorang yang sangat menginspirasi, baik itu karena karyanya atau prestasinya dalam bekerja. Kolaborasi membuat setiap elemen bergerak dengan energi tanpa batas dan tak kenal ruang-waktu sehingga akan merasakan sebuah kolaborasi yang dibangun dengan platform kerja yang terbuka, mampu mendorong karya baru, mampu menghasilkan inovasi baru, dan akan merasa lebih baik dan menjadi individu yang lebih bermanfaat dengan kolaborasi ini

kepemimpinan yang efektif memiliki dampak yang signifikan pada kinerja pelayanan publik. Pemimpin yang mampu memotivasi dan menginspirasi pegawai, mengkomunikasikan visi organisasi dengan jelas, dan mengembangkan budaya kerja yang inklusif dan kolaboratif dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan efisiensi operasional organisasi. Selain itu, kepemimpinan kolaboratif juga memiliki peran penting dalam menciptakan perubahan positif dan inovasi dalam pelayanan publik. Pemimpin yang seperti ini mampu menciptakan lingkungan kerja yang memungkinkan pegawai untuk berpartisipasi aktif dalam meningkatkan pelayanan publik. Namun, kepemimpinan dalam pelayanan publik juga dihadapkan pada tantangan, seperti perubahan politik, kompleksitas tugas, dan kebutuhan masyarakat yang beragam. Oleh karena itu, kepemimpinan kolaboratif menjadi kualitas penting bagi pemimpin dalam menghadapi tantangan tersebut.

#### **b. Komunikasi Dua Arah**

Dalam kehidupan sehari-hari, manusia sebagai makhluk sosial cenderung melakukan interaksi dengan orang lain dengan berkomunikasi satu sama lain. Untuk itu dalam berkomunikasi manusia membutuhkan orang lain atau suatu kelompok untuk melakukan interaksi. Di dalam kelompok/organisasi biasanya terdapat bentuk dan system kepemimpinan yang mempengaruhi kelangsungan hubungan/ kegiatan komunikasi. Diharapkan dalam kegiatan komunikasi pihak-pihak dalam suatu organisasi terjalin *two way communications* atau komunikasi dua arah (timbang balik) sebagai indikator komunikasi yang efektif. Untuk itu diperlukan kerjasama yang menjadi harapan semua pihak (karyawan, pimpinan dan customer) untuk mencapai cita-cita organisasi.

Bila strategi komunikasi efektif diterapkan di dalam suatu organisasi maka sasaran yang dituju akan tercapai pula. Salah satu aspek yang penting dalam pelaksanaan pelayanan publik adalah kemampuan seorang petugas layanan dalam berinteraksi dan berkomunikasi dengan orang lain. Komunikasi adalah hal yang paling lumrah dilakukan dalam orang memberikan layanan. Nilai baik tidaknya sebuah layanan sering kali dilihat dari bagaimana cara petugas pemberi layanan dalam berkomunikasi dengan pelanggan.

Dalam komunikasi, komunikator sebagai pihak penyampai pesan perlu menyampaikan pesan dengan baik agar pesan dapat dimengerti oleh komunikan dengan baik. Selanjutnya komunikan memberikan tanggapan atas pesan yang sudah diterima dan dimengerti tersebut. Tanggapan ini penting sebagai umpan balik yang menunjukkan tingkat ketersampaian pesan yang dikirimkan komunikator kepada komunikan. Dari umpan balik ini juga dapat diketahui tercapainya pengertian yang sama mengenai pesan.

Komunikasi dua arah, artinya komunikasi berlangsung dua arah yakni diantara komunikator dan komunikan saling memberikan umpan balik atas pesan yang diterima. Jadi dalam jenis komunikasi dua arah komunikan tidak hanya menerima pesan dari komunikator, namun juga secara aktif ikut menganalisis dan memberikan tanggapan atas pesan yang diberikan oleh komunikator. Melihat pada aktifitas komunikasi antara komunikator dan komunikan, maka komunikasi dua arah bersifat aktif.

Berdasarkan segi interaksinya, komunikasi dua arah dipandang lebih interaktif dari pada komunikasi satu arah. Hal tersebut dinyatakan dengan alasan bahwa pada komunikasi dua arah menempatkan komunikan lebih aktif dalam

memandang pesan yang disampaikan oleh komunikator. Sehingga pesan akan diterima lebih jelas, lebih mantap bila dibandingkan dengan komunikasi yang satu arah.

### **c. Integritas**

Pengertian integritas adalah potensi dalam diri karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan yang ditugaskan kepadanya. Ada pula yang mengartikan integritas sebagai kemampuan untuk melakukan hal yang benar melalui perkataan dan perbuatan meskipun tidak ada yang melihat. Arti integritas menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) sebagai sifat atau keadaan yang menunjukkan kesatuan yang utuh sehingga memiliki potensi dan kemampuan yang memancarkan kewibawaan serta kejujuran.

Banyak sekali bentuk integritas dalam dunia kerja, tetapi semuanya bermuara pada etos kerja. Karyawan berintegritas memiliki sikap kejujuran, komitmen, dan konsistensi dalam dirinya. Mereka pun sangat bertanggung jawab sehingga mudah memperoleh kepercayaan dari rekan kerja bahkan atasannya. Integritas menunjukkan konsistensi antara ucapan dan perbuatan dalam kehidupan sehari-hari. Orang yang memiliki integritas biasanya berpikir terlebih dahulu sebelum berbicara sehingga perilaku dan tindakannya sesuai dengan apa yang diucapkan.

Integritas merupakan gambaran diri Anda dalam suatu organisasi yang terlihat dari perilaku dan tindakan sehari-hari. Integritas menunjukkan konsistensi antara ucapan dan keyakinan yang diwujudkan dalam perbuatan sehari-hari. Komisi



Pemberantasan Korupsi Republik Indonesia menetapkan integritas ke dalam tiga komponen nilai-nilai.

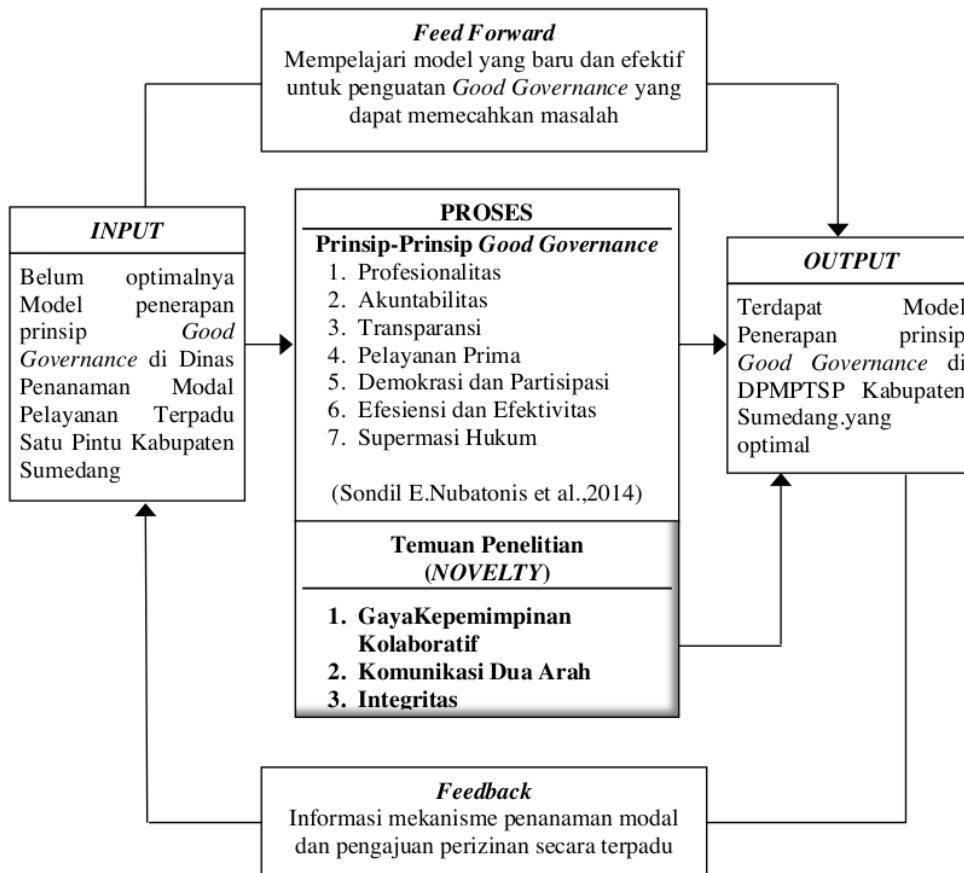
1. Nilai integritas inti, yaitu : jujur, bertanggung jawab, dan disiplin. ...
2. Nilai integritas etos kerja, yaitu mandiri, kerja keras, dan sederhana. ...
3. Nilai integritas sikap, yaitu berani, peduli, dan adil.

Integritas di tempat kerja lebih dari sekedar kejujuran dan rasa hormat. Jika sebuah organisasi memiliki integritas budaya yang sejati, itu berarti karyawan menganggap komitmen serius, proaktif ketika tidak memahami tanggung jawab mereka, dan pada akhirnya, bertanggung jawab atas hasil mereka. Integritas dibutuhkan oleh siapa saja, tidak hanya dibutuhkan oleh seorang pemimpin namun juga oleh seluruh komponen yang dipimpin. Integritas sebagai pemimpin dapat membawa yang dipimpinnya menjadi lebih baik dan akan memberikan pelayanan kepada siapa saja yang dipimpinnya, bukan sebaliknya.

Integritas di tempat kerja lebih dari sekedar kejujuran dan rasa hormat. Jika sebuah organisasi memiliki budaya integritas yang sejati, itu berarti karyawan menganggap serius komitmen, proaktif ketika tidak memahami tanggung jawab mereka, dan pada akhirnya, bertanggung jawab atas hasil mereka. Bisnis pun berkembang pesat. Kita semua ingin membuat orang lain bahagia dan sukses secara profesional. Namun, hal itu dapat membuat karyawan terlalu menjanjikan apa yang mampu mereka lakukan, yang mengakibatkan kelelahan dan kurangnya keterlibatan. Entah itu terus-menerus melewati tenggat waktu atau kehilangan minat dalam pekerjaan sama sekali, kurangnya integritas akan merugikan perusahaan dan individu yang melakukannya. Integritas tidak mudah, tetapi sangat

penting untuk pertumbuhan yang nyata dan langgeng. Dari membina lingkungan kerja yang terbuka dan positif hingga mempromosikan tim yang kuat dan tangguh, integritas di tempat kerja menguntungkan pemberi kerja dan pegawai atau karyawan.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka peneliti dapat membuat model Penerapan prinsip *Good Governance* di DPMPTSP Kabupaten Sumedang. Seperti di bawah ini :



**Gambar 4.14**

Pengembangan Model Penerapan Prinsip *Good Governance* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang

Berdasarkan gambar di atas peneliti dapat di jelaskan bahwa dengan adanya berbagai kelemahan dalam penerapan model penerapan Prinsip *Good Governance* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang seperti prinsip profesionalitas dan akuntabilitas. Maka peneliti menemukan kebaruan dalam penelitian (*Novelty*) sebagai pelengkap dari berbagai kelemahan tersebut di atas, yaitu gaya kepemimpinan kolaboratif, komunikasi dua arah dan integritas. Oleh karena itu, model penerapan Prinsip *Good Governance* di Dinas Penanaman

Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang dapat berjalan optimal yaitu dapat melaksanakan tugas dan fungsinya dengan baik dan dapat mewujudkan reformasi birokrasi yang meliputi pengaturan, pemberdayaan dan pelayanan publik dengan baik pula.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebagaimana dijelaskan pada Bab IV sebelumnya, maka peneliti kemudian dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang belum optimal. Artinya peran dan fungsi serta tugas yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang yang sangat vital itu dengan berbagai pelayanan bagi publik/masyarakat belum terlaksana sepenuhnya secara berkualitas. Hal ini tentunya sangat mengganggu terhadap sistem perizinan investasi di Kabupaten Sumedang, Oleh karena itu pegawai atau aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang dalam memberikan pelayanan publik dapat mengakomodir semua kebutuhan masyarakat yang sesungguhnya dan berkualitas, karena tujuan utama pelayanan yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu berorientasi pada pemberian pelayanan terbaik pada masyarakat sesuai nilai dan aturan yang telah ditetapkan..
2. Terdapat faktor-faktor yang menyebabkan belum optimalnya pelayanan terpadu satu pintu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang. Faktor-faktor tersebut adalah kualitas sumber

daya manusia, disiplin kerja pegawai dan keterbatasan anggaran. Faktor kualitas sumber daya manusia yang belum optimal tercermin pada keterampilan dan keahlian aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang yang belum didukung sepenuhnya dengan kesesuaian tingkat pengetahuan atas dasar latar belakang pendidikan dengan beban kerja yang menjadi tanggung jawabnya. Disamping itu pula cerminan potensi diri yang dimiliki aparatur, baik dari aspek kemampuan maupun aspek tingkah laku yang mencakup loyalitas, inovasi, produktivitas dan kreativitas belum optimal. Faktor disiplin kerja pegawai dalam pelayanan publik masih belum optimal. Hal ini dapat dilihat dalam melaksanakan tugas dan fungsinya yang kurang sesuai dengan kebijakan yang diterapkan, artinya pegawai mengerjakan tanggung jawabnya kurang sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Sedangkan faktor keterbatasan anggaran dikarenakan adanya keterlambatan pada pengesahaan yang memakan waktu lama. Jika anggaran belanja tidak terealisasikan secara signifikan, maka adanya penurunan kinerja pelayanan berbagai aspek yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang.

3. Adanya model <sup>5</sup> penerapan prinsip *good governance* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang dengan menerapkan prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi dan partisipasi, efisiensi dan efektivitas dan supermasi hukum. Dalam penerapannya adanya berbagai kelemahan dari model

penerapan Prinsip *Good Governance* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang seperti prinsip profesionalitas dan akuntabilitas. Maka peneliti menemukan kebaruan dalam penelitian (*Novelty*) sebagai pelengkap dari berbagai kelemahan tersebut di atas, yaitu gaya kepemimpinan kolaboratif, komunikasi dua arah dan integritas. Oleh karena itu, model penerapan Prinsip *Good Governance* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang dapat berjalan optimal yaitu dapat melaksanakan tugas dan fungsinya dengan baik dan dapat mewujudkan reformasi birokrasi yang meliputi pengaturan, pemberdayaan dan pelayanan publik dengan baik pula.

## **5.2. Saran-Saran**

Berdasarkan kesimpulan sebagaimana di uraikan di atas, maka peneliti memberikan saran-saran baik secara teoritik/akademik maupun secara praktis adalah sebagai berikut :

### **5.2.1. Saran Akademik/Teoritik**

1. Disarankan kepada peneliti lain agar dilakukan penelitian lanjutan tentang fenomena belum optimalnya model penerapan Prinsip *Good Governance*
2. Disarankan kepada peneliti lain agar teori Sondil E dkk (2014) yang peneliti gunakan dapat dikembangkan lebih jauh. Hal ini karena teori tersebut masih cukup aktual dan relevan, walaupun masih terdapat kelemahan pada tataran empirik, seperti profesionalitas dan akuntabilitas sehingga masih terdapat masalah yang dihadapi berkaitan dengan model penerapan Prinsip *Good Governance*. Oleh karena itu sikap peneliti terhadap teori tersebut adalah

melengkapi atau memodifikasi teori yang sudah ada.

3. Disarankan kepada peneliti lain agar dapat mengkaji lebih lanjut berkaitan kebaharuan dalam penelitian (*Novelty*) sebagai pelengkap dari berbagai kelemahan dari teori yang dikembangkan peneliti yaitu gaya kepemimpinan kolaboratif, komunikasi dua arah dan integritas.

#### **5.2.2. Saran Praktis**

1. Disarankan kepada Bupati Kabupaten Sumedang secara khusus kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang serta jajarannya agar dapat melaksanakan secara optimal model penerapan Prinsip *Good Governance* sehingga dapat melaksanakan tugas dan fungsinya dengan baik serta dapat mewujudkan reformasi birokrasi yang meliputi pengaturan, pemberdayaan dan pelayanan publik dengan baik pula.
2. Disarankan kepada Bupati Kabupaten Sumedang secara khusus kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang serta jajarannya dapat mengoptimalkan faktor profesionalitas. Langkah konkrit yang dapat dilakukan yaitu dengan meningkatkan keterampilan dan keahlian aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang yang didukung dengan kesesuaian tingkat pengetahuan atas dasar latar belakang pendidikan dengan beban kerja yang menjadi tanggung jawabnya, dan juga sebagai cerminan potensi diri yang dimiliki aparatur, baik dari aspek kemampuan



maupun aspek tingkah laku yang mencakup loyalitas, inovasi, produktivitas dan kreativitas..

3. Disarankan kepada Bupati Kabupaten Sumedang secara khusus kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang serta jajarannya agar dapat mengoptimalkan faktor akuntabilitas pelayanan publik. Hal yang dapat dilakukan adalah dengan melaksanakan tugas dan fungsinya sesuai kebijakan yang diterapkan, pegawai atau aparatur Dinas dan jajarannya selalu konsisten dengan fungsi dan tugas yang dikerjakan. Disamping itu pula jangan adanya perbedaan perlakuan dalam pemberian pelayanan, dan orientasi pelayanan yang harus berpihak kepada kepentingan masyarakat penerima/pengguna jasa pelayanan.
4. Disarankan kepada Bupati Kabupaten Sumedang secara khusus kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang serta jajarannya, agar dapat melaksanakan secara komprehensif faktor-faktor hambatan dalam pelayanan terpadu satu pintu seperti faktor kualitas sumber daya manusia, disiplin kerja pegawai dan faktor keterbatasan anggaran, sehingga tujuan utama pelayanan yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu berorientasi pada pemberian pelayanan terbaik pada masyarakat sesuai nilai dan aturan yang telah ditetapkan tercapai.

# Disertasi Eka Ganjar Kurniawan DIS

## ORIGINALITY REPORT

18%

SIMILARITY INDEX

19%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

2%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://perizinan.sumedangkab.go.id">perizinan.sumedangkab.go.id</a> Internet Source	8%
2	<a href="http://repository.unpas.ac.id">repository.unpas.ac.id</a> Internet Source	2%
3	<a href="http://eprints.ums.ac.id">eprints.ums.ac.id</a> Internet Source	2%
4	<a href="http://stia-saidperintah.e-journal.id">stia-saidperintah.e-journal.id</a> Internet Source	2%
5	<a href="http://penerbitadm.com">penerbitadm.com</a> Internet Source	2%
6	<a href="http://fardinlaia.blogspot.com">fardinlaia.blogspot.com</a> Internet Source	2%

Exclude quotes  On

Exclude bibliography  On

Exclude matches  < 2%