

ABSTRAK

Tulisan ini berusaha menggambarkan bagaimana pemerintah daerah mengimplementasikan kebijakan PP Nomor 18 Tahun 2016 yang mengamatkan daerah menerapkan model pelayanan OSS pada sektor pelayanan perizinan dan penanaman modal dengan tujuan untuk meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan publik. Pemerintah Kabupaten Temanggung adalah satu diantaranya yang mengimplementasikan kebijakan tersebut dengan membentuk DPMPTSP sebagai penyelenggara pelayanan perizinan dan penanaman modal, yang ditetapkan melalui Perbup Temanggung Nomor 1 Tahun 2017. Dalam 3 bulan awal penyelenggaraannya, berbagai pihak menilai dinas ini memiliki berbagai masalah penyelenggaraan model pelayanan OSS. Oleh sebab itu, penelitian ini berusaha menjawab bagaimana sebenarnya model pelayanan OSS diberlakukan hingga bagaimana kinerja dan kualitas pelayanan publik yang diwujudkan oleh DPMPTSP.

Untuk menjawab pertanyaan tersebut, penulis melakukan analisis terhadap pemberlakuan model pelayanan OSS di DPMPTSP dengan menggunakan konsep ‘persiapan aspek pendukung penyelenggaraan’ model pelayanan OSS. Aspek pendukung penyelenggaraan model pelayanan OSS diantaranya adalah, aspek hukum, aspek fisik, aspek teknologi, aspek organisasi, aspek pedoman pelayanan, aspek koordinasi antar institusi pemerintah pemberi layanan, dan aspek sumber daya manusia (SDM). Kesungguhan Pemerintah Kabupaten Temanggung dalam mempersiapkan aspek pendukung penyelenggaraan model pelayanan OSS tersebut sangat berpengaruh terhadap kinerja dan kualitas pelayanan perizinan di DPMPTSP. Untuk melihat sejauh mana kinerja pelayanan yang diwujudkan, analisis dilakukan terhadap capaian kinerja pelayanannya yang kemudian dikaitkan dengan proses pemberlakuannya. Selanjutnya untuk mengukur kualitas pelayanan perizinan di DPMPTSP penulis menggunakan konsep dari Zeithaml, yang mengukur kualitas pelayanan publik dari dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Dimana setiap dimensi tersebut memiliki beberapa indikator kualitas pelayanan publik.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pemerintah Kabupaten Temanggung belum mempersiapkan aspek pendukung penyelenggaraan model pelayanan OSS di DPMPTSP dengan baik. Buruknya persiapan pada aspek fisik, aspek teknologi, aspek organisasi, aspek pedoman pelayanan, aspek koordinasi antar institusi pemerintah pemberi layanan, dan aspek SDM, juga berimplikasi terhadap kinerja dan kualitas pelayanan perizinan yang masih rendah. Rendahnya kinerja pelayanan dinas ini diwujudkan dengan hanya mampu mencapai separuh dari target kinerja pelayanannya. Dari hasil pengukuran kualitas pelayanan publik,

yang didasarkan pada data wawancara terhadap masyarakat dan keterlibatan penulis secara langsung dalam kegiatan magang, menunjukkan bahwa dinas ini belum mampu mewujudkan kualitas pelayanan perizinan pada semua dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*.

Rangkaian hasil penelitian inilah yang menunjukkan bagaimana Pemerintah Kabupaten Temanggung mengimplementasikan model pelayanan OSS di DPMPTSP. Dengan segala ketidaksiapan pada aspek pendukung penyelenggaraan yang turut menghasilkan rendahnya kinerja dan kualitas pelayanan perizinan, dapat dinilai bahwa pemberlakuan model pelayanan OSS memang dipaksakan dan terburu-buru. Dari hasil analisis tersebut diketahui bahwa misi pemberlakuan model pelayanan OSS untuk meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan publik menjadi hilang, bahkan implementasi model pelayanan OSS lebih cenderung sebagai bentuk kepatuhan terhadap kebijakan pemerintah pusat sebagai pemegang kendali atas pemerintah daerah.

Kata Kunci: Pelayanan publik, pelayanan perizinan *One Stop Service*, pemberlakuan model OSS, kinerja pelayanan, dan kualitas pelayanan.

ABSTRACT

This paper seeks to illustrate how local governments implement the policy of PP No. 18 of 2016 that rescues the region applying the OSS service model to the licensing and investment services sector in order to improve the performance and quality of public services. The Government of Temanggung Regency is one of those implementing the policy by establishing DPMPTSP as the licensing and investment service provider, which is established through Perbup Temanggung Number 1 Year 2017. In the first 3 months of implementation, various parties consider this service to have various problems in implementing OSS service model. Therefore, this research tries to answer how actually the OSS service model is applied to how the performance and quality of public services is realized by DPMPTSP.

To answer that question, the authors analyzed the implementation of the OSS service model in DPMPTSP by using the concept of 'preparation of supporting aspects of implementation' of the OSS service model. The supporting aspects of the OSS service model are: legal aspects, physical aspects, technological aspects, organizational aspects, service guidance aspects, coordination aspects between government service providers and human resources (HR). The seriousness of Temanggung Regency Government in preparing the supporting aspects of OSS service model implementation is very influential on the performance and quality of licensing services in DPMPTSP. To see how far the performance of the service is realized, the analysis is done to the performance performance of the service which is then associated with the enforcement process. Furthermore, to measure the quality of licensing services in DPMPTSP the author uses the concept of Zeithaml, which measures the quality of public services from tangible dimensions, reliability, responsiveness, assurance and empathy. Where each dimension has several indicators of the quality of public services. The results of this study indicate that the Government of Temanggung Regency has not prepared the supporting aspects of the implementation of OSS service model in DPMPTSP well. Poor preparation on the physical aspects, technological aspects, organizational aspects, service guidance aspects, coordination aspects between government service providers, and human resources aspects, also have implications for the performance and quality of licensing services that are still low. The low performance of this service is realized by only reaching half of its service performance targets. From the result of measuring the quality of public service, based on the interview data of the community and the involvement of the writer directly in the apprenticeship activity, indicates that this service has not

been able to realize the quality of licensing service in all dimensions of tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy.

This series of research results that shows how the Government of Temanggung District implements the OSS service model in DPMPTSP. With all the unpreparedness on the supporting aspects of the administration which contributed to poor performance and the quality of licensing services, it can be judged that the implementation of the OSS service model is forced and rushed. From the results of the analysis, it is known that the implementation mission of the OSS service model to improve the performance and quality of public services is lost, even the implementation of the OSS service model is more likely as a form of compliance with central government policy as the control holder of the local government.

Keywords: Public service, One Stop Service, licensing service, OSS model implementation, service performance, and service quality.