IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENGEN AMBEK PERIZINAN KITO ADO LAYANAN ANTAR (PEMPEK-ADAAN) DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PALEMBANG

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1
Ilmu Administrasi Publik

Oleh :

M DANDI SAPUTRA
NIM : 07011381722163

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
DESEMBER 2021

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : M Dandi Saputra
NIM : 07011381722163
Tempat dan Tanggal Lahir : Palembang, 09 Juli 1999
Judul Skripsi : Implementasi Kebijakan Pengen Ambek Perizininan Kito Ado Layanan Antar (PEMPEK ADAAN) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan serta pemikiran saya dengan pengarahan dari pembimbing yang ditetapkan
2. Karya ilmiah yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik baik di Universitas Sriwijaya maupun di perguruan tinggi lainnya.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari ditemukan bukti ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang pernah saya peroleh melalui karya ini.

Palembang, 15 Juli 2022
Yang membuat pernyataan,

M Dandi Saputra
NIM. 07011381722163

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENGEN AMBEK PERIZINAN KITO ADO LAYANAN ANTAR (PEMPEK-ADAAN) DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PALEMBANG

SKRIPSI

Oleh :

M DANDI SAPUTRA
07011381722163

Telah Disetujui Oleh Dosen Pembimbing, 1 Desember 2021

Pembimbing I

Dr. M. Husni Thamrin, M.Si
NIP. 196406061992031001

Pembimbing II

Ermanovida, S.Sos., M.Si
NIP. 196911191998032001

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul *"Implementasi Kebijakan Pengen Ambek Perizinan Kito Ado Layanan Antar (PEMPEK ADAAN)* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang" telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya pada tanggal 13 Januari 2022.

Palembang, 13 Januari 2022

Ketua :

1. Dr. M. Husni Thamrin, M.Si
   NIP. 196406061992031001 .....

Anggota :

2. Ermanovida, S.Sos., M.Si
   NIP. 196911191998032001 .....

3. Prof. Dr. H. Slamet Widodo, MS., MM
   NIP. 195811191985031003 .....

4. Dr. Alamsyah, S.IP., M.Si
   NIP. 197808182009121002 .....

Mengetahui,
Dekan FISIP

Prof. Alfitri, M.Si
NIP. 196601221990031004

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik

Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA
NIP. 198108272009121002

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto : jangan menilai saya dari kesuksesan, tetapi nilai saya dari seberapa sering saya jatuh dan berhasil bangkit kembali.

(Nelson Mandela)

Skripsi ini kupersembahkan untuk :

Kedua Orangtuaku (Juanda dan Ibu saya Martati)

Saudariku (Yesi Marinda)

(Kepada Hitsvave temen-temen dekatku)

Almamater yang menjadi kebanggaanku

Seluruh staf dan Karyawan FISIP UNSRI

ABSTRACT

This research is motivated by the lack of people who use a PEMPEK ADAAN service at the Palembang City Investment and One Stop Integrated Service Office. The lack of people using this service is because people do not regularly follow through with information published by the Palembang City DPM-PTSP so that there are minimal file retrieval services that implement these services. The purpose of this study was to determine the implementation of the Kito Ado Licensing Policy Implementation for Delivery Service (PEMPEK ADAAN) at the Palembang City Investment and One Stop Integrated Service Office. The choice of theory that the researcher uses belongs to expert George Edward III, where the success of policy implementation is strongly influenced by four variables, namely communication, disposition, resources and bureaucratic structure. The type of research used is descriptive qualitative, in the process this researcher collects data including structured interviews, passive observation and documentation. This study resulted in an Implementation of the Policy for Licensing Kito Ado Licensing Delivery (PEMPEK ADAAN) at the Office of Investment and One Stop Integrated Services of the City of Palembang seen from the aspects of communication, resources, disposition, and the bureaucratic structure has been running well from various dimensions of variables from George Edward III's theory, although there are still weaknesses that lie in the aspect of resources in the information section, namely the lack of people who know about this PEMPEK ADAAN service. The results of this study suggest that DPM-PTSP Palembang City should expand information about PEMPEK ADAAN services such as through Facebook, Instagram and so on. So that makes the community high sense of wanting and implementing these services. People should use this service to minimize the current COVID-19 pandemic. It is necessary to carry out regular socialization through the website and social media and it is also advisable for the DPM-PTSP to be more creative than before so that this service can be implemented by the community.

Keywords : Policy Implementation, PEMPEK ADAAN Services, COVID-19, Palembang City, Community, DPM-PTSP

Advisor I	Advisor II
Dr. M. Husni Thamrin, M.Si.	Ermanovida, S.Sos., M.Si
NIP. 196406061992031001	NIP. 196911191998032001

Palembang, 13 Januari 2022
Chariman of the Department of Public Administration
Fakulty Social and Political Science
Universitas Of Sriwijaya

Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA
19810827200912100

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh minimnya masyarakat yang menggunakan suatu layanan PEMPEK ADAAN di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang. Minimnya masyarakat menggunakan layanan tersebut dikarenakan masyarakat tidak mengikuti secara berkala melalui informasi yang di publikasikan oleh pihak DPM-PTSP Kota Palembang sehingga layanan pengambilan berkas ini minim yang menerapkan layanan tersebut. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Implementasi Kebijakan Pengen Ambek Perizinan Kito Ado Layanan Antar (PEMPEK ADAAN) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang. Pemilihan teori yang peneliti gunakan milik dari ahli George Edward III, dimana keberhasilan implementasi kebijakan sangata dipengaruhi ileh empat variabel yaitu komunikasi, disposisi, sumber daya dan struktur birokrasi. Jenis penelitian yang digunakan berupa deskriptif kualitatif, dalam proses peneliti ini mengumpulkan data meliputi wawancara terstruktur, proses observasi bertipe pasif dan dokumentasi. Penelitian ini menghasilkan suatu Implementasi Kebijakan Pengen Ambek Perizinan Kito Ado Layanan Antar (PEMPEK ADAAN) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang dilihat dari aspek komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi sudah berjalan dengan baik dari berbagai dimensi variabel dari teori George Edward III, meskipun masih adanya kelemahan yaitu terletak pada aspek sumber daya di bagian informasi yaitu minimnya masyarakat yang mengatahui adanya layanan PEMPEK ADAAN ini. Hasil dari penelitian ini manyarankan sebaiknya pihak DPM-PTSP Kota Palembang memperluas informasi mengenai layanan PEMPEK ADAAN seperti melalui facebook, instagram dan lain sebagainya. Sehingga membuat masyarakat tingginya rasa ingin dan menerapkan layanan tersebut. Sebaiknya masyarakat menggunakannya layanan ini agar memperminim pandemi COVID-19 saat ini. Perlunya dilakukan sosialisasi secara berkala melalui website dan sosial media dam juga sebaiknya pihak DPM-PTSP harus lebih kreatif lagi dari sebelumnya agar layanan ini bisa diterapkan masyarakat.

Kata Kunci : Implementasi Kebijakan, Layanan PEMPEK ADAAN , COVID-19, Kota Palembang, Masyarakat, DPM-PTSP

Pembimbing I	Pembimbing II
Dr. M. Husni Thamrin, M.Si.	Ermanovida, S.Sos., M.Si
NIP. 196406061992031001	NIP. 196911191998032001

Palembang, 13 Januari 2022
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya

Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA
19810827200912100

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi berjudul **"Implementasi Kebijakan Pengen Ambek Perizinan Kito Ado Layanan Antar (PEMPEK ADAAN) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang".** Penulisan skripsi ini dilakuakan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh Sarjana S-1 prodi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan lalu penyusunan skripsi ini sampai penulis menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Alfitri, M.Si selaku dekan FISIP UNSRI beserta jajarannya yang telah membantu dan mendukung pemyusunan skripsi saya.
2. Bapak Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA selaku ketua jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Dr. M. Husni Thamrin, M.Si, selaku Pembimbing Skripsi I yang telah memberikan banyak waktunya untuk membimbing saya dan membagi ilmunya guna kelancaran skripsi saya.
4. Ibu Ermanovida, S.Sos., M.Si, selaku Pembimbing II yang telah memberikan banyak waktunya untuk membimbing saya dan membagi ilmunya guna kelancaran skripsi saya.
5. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang beserta Kepala Bidang PKP dan jajarannya pengurus yang telah banyak membantu saya dalam memberikan data dan informasi guna kelancaran penyusunan skripsi saya.
6. Seluruh Staff Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang.
7. Kedua Orang tua saya, saudari saya yang selalu memberi dukungan moril dan materil kepada saya dalam proses penyelesaian skripsi.
8. Seluruh Teman-teman jurusan Ilmu Administrasi Publik 2017 atas kebersamaannya sepanjang waktu perkuliahan saya dan hitsvave yang selalu menyemangati saya selama proses penyelesaian skripsi.

Dengan selesai nya penulis dalam pengerjaan skripsi ini maka diharapkan berguna serta bermanfaat bagi kegiatan akademik, bagi masyarakat umum dalam mengetahui permasalahan yang terjadi lalu ditemukan penyelesainnya dengan konsep implementasi kebijakan publik

Palembang, 13 Januari 2022

Penulis
M Dandi Saputra

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
HALAMAN PERSETUJUAN ii
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN iv
ABSTRACT v
ABSTRAK vi
KATA PENGANTAR vii
DAFTAR ISI viii
DAFTAR TABEL x
DAFTAR GAMBAR xi
DAFTAR LAMPIRAN xii

BAB I PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 8
C. Tujuan Penelitian 9
D. Manfaat Penelitian 9
   1. Manfaat Teoritis 9
   2. Manfaat Praktis 9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 10

A. Landasan Teori 10
   1. Pengertian Kebijakan Publik 10
   2. Tahap-tahap Kebijakan Publik 11
   3. Pengertian Implementasi Kebijakan 11
B. Teori-teori Implementasi Kebijakan 13
   1. Teori Implementasi Van Meter dan Van Horn 13
   2. Teori Implementasi Mazmanian dan Sabatier 14
   3. Teori Implementasi George Edward III 15
C. Pelayanan Publik 16
D. Teori Implementasi Kebijakan Yang Digunakan Dalam Penelitian 16
E. Layanan Pengen Ambek Perizinan Kito Ado Layanan Antar (PEMPEK ADAAN) 16
F. Penelitian Terdahulu 17
G. Kerangka Pemikiran 19

BAB III METODE PENELITIAN 21

A. Desain Penelitian 21
B. Definisi Konsep 22
   a. Kebijakan Publik 22
   b. Implementasi Kebijakan Publik 23
   c. Pengertian Pengen Ambek 24
   d. Pengertian Kito Ado 24
   e. Pengen Ambek Perizinan Kito Ado Layanan Antar (PEMPEK ADAAN). ... 25

f. Layanan Pengen Ambek Perizinan Kito Ado Layanan Antar (PEMPEK ADAAN) 25
C. Fokus Penelitian 26
D. Unit Analisis Data 27
E. Key Informant 27
F. Data dan Sumber Data 28
1. Data Primer 28
2. Data Sekunder 28
G. Teknik Pengumpulan Data 29
1. Wawancara 29
2. Observasi 31
3. Dokumentasi 32
H. Teknik Analisis Data 33
1. Reduksi Data 34
2. Penyajian Data 34
3. Penarikan Kesimpulan 34
I. Teknik Keabsahan Data 35
1. Teknik Pemeriksaan Derajat Kepercayaan 35

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN..... 36

A. Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang 36
1. Sejarah singkat DPM-PTSP Kota Palembang..... 36
2. Visi dan Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang 36
a. Visi DPM-PTSP Kota Palembang 36
b. Misi DPM-PTSP Kota Palembang 36
3. Struktur Organisasi DPM-PTSP Kota Palembang 37
4. TUPOKSI DPM-PTSP Kota Palembang 38
B. Analisis Implementasi Kebijakan Pengen Ambek Perizinan Kito Ado Layanan Antar di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang 41
1. Komunikasi 42
2. Disposisi 46
3. Sumber Daya 51
4. Struktur Birokrasi 61

BAB V PENUTUP..... 66

A. Kesimpulan 66
B. Saran 68

DAFTAR PUSTAKA 69

LAMPIRAN 71

DAFTAR TABEL

Tabel **Halaman**

1. Jumlah Pemohon Yang Melakukan layanan Secara Offline maupun Online 4
2. Penelitian Terdahulu 17
3. Fokus Penelitian 26
4. Jumlah Aparatur Sipil Negara Menurut Tingkat Pendidikan 53
5. Jumlah Aparatur Sipil Negara Menurut Tingkat Pendidikan Formal dan Jenis Kelamin 53
6. Jumlah Aparatur Sipil Negara Menurut Pangkat/Golongan dan Eselon 54
7. Jumlah Aparatur Sipil Negara Yang Telah Mengikuti Pendidikan Jabatan Struktural 55

DAFTAR GAMBAR

Gambar **Halaman**

1. Logo Layanan PEMPEK ADAAN di DPM-PTSP Kota Palembang 2
2. Pengiriman berkas perizinan yang dilakukan oleh driver GOJEK 3
3. Kerangka Penelitian Implementasi Kebijakan PEMPEK ADAAN di DPM-PTSP Kota Palembang 20
4. Analisis Data Model Interaktif Miles dan Huberman 35
5. Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang 38
6. Kantor DPM-PTSP Kota Palembang 41
7. Logo layanan mengenai Komunikasi melalui Media Penyampaikan secara Online 43
8. Pengiriman Berkas perizinan yang dilakukan oleh pemohon 45
9. Kegiatan Pelayanan di DPM-PTSP Kota Palembang 48
10. Kegiatan pemahaman mengenai layanan 49
11. Disposisi atau sikap Implementor antara pemohon dan penerima 50
12. Sumber Daya Manusia atau staff di DPM-PTSP Kota Palembang 55
13. Gedung Fasilitas DPM-PTSP Kota Palembang 58
14. Ruang Bermain Anak DPM-PTSP Kota Palembang 58
15. Ruang Tunggu Pemohon di DPM-PTSP Kota Palembang.....58
16. Perpustakaan DPM-PTSP Kota Palembang 59
17. Informasi Layanan Pengambilan Berkas yang terdapat di loket 60
18. Dokumentasi Standart Operating Prosedur (SOP) Layanan PEMPEK ADAAN di DPM-PTSP Kota Palembang 63
19. Rapat untuk mengupgrade pegawai menjadi lebih baik 65

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran **Halaman**

1. Surat Tugas Pembimbing 71
2. Kartu Bimbingan Pembimbing I Proposal Usulan Skripsi..... 72
3. Kartu Bimbingan Pembimbing II Proposal Usulan Skripsi..... 74
4. Lembar Revisi Seminar Proposal Pembimbing 75
5. Lembar Revisi Seminar Proposal Penguji 76
6. Kartu Bimbingan Skripsi Pembimbing I 77
7. Kartu Bimbingan Skripsi Pembimbing II 78
8. Lembar Revisi Ujian Komprehensif Pembimbing I 79
9. Lembar Revisi Ujian Komprehensif Pembimbing II 80
10. Lembar Revisi Ujian Komprehensif Penguji I 81
11. Lembar Revisi Ujian Komprehensif Penguji II 82
12. Surat Izin Pengambilan Data ..... .83
13. Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) kota Palembang Nomor: 24/DPM-PTSP/30/3/2020 Tentang Program Inovasi Pelayanan Perijinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Palembang 84

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) merupakan suatu instansi pemerintah yang menggunakan sistem layanan dengan satu pintu. DPM-PTSP berfungsi memberikan layanan mengenai perizinan yang berkaitan dengan warga, dan ini suatu upaya pemerintah untuk melayani suatu pelayanan publik yang berintegritas terhadap masyarakat. Pembentukan DPM-PTSP merupakan satuan yang dilakukan pemerintah untuk memberikan layanan terpadu, sehingga seluruh masyarakat akan lebih mudah menggunakan layanan. Melalui DPM-PTSP dapat meningkatkan partisipasi pemohon agar mau berinvestasi di daerahnya masing-masing.

Dengan mengetahui tugas utama pemerintah yaitu melayani, maka pemerintah perlu meningkatkan usahanya dalam suatu pelayanan. Oleh karena itu pentingnya kebijakan dalam suatu pelayanan harus diterapkan.

DPM-PTSP kota Palembang memiliki banyak jenis perizinan yang bisa dilakukan di DPM-PTSP Kota Palembang. Dengan berbagai pelayanan diatas penulis memiliki fokus ke Impelementasi Kebijakan Pengen Ambek Perizinan Kito Ado Layanan Antar (PEMPEK ADAAN). Dengan dasar hukum Keputusan Kepala DPM-PTSP Kota Palembang Nomor: 24/DPM-PTSP/30/3/2020 Tentang Program Inovasi Pelayanan Perijinan DPM-PTSP Kota Palembang.

Dalam pelaksanaannya, DPM-PTSP Kota Palembang menunjang untuk mempermudah suatu pelayanan karna disisi lain pelayanan harus tetap jalan setiap harinya. Dan sedangkan COVID-19 masih saja terjadi. Oleh karena itu dibuatlah

kebijakan tersebut yaitu (PEMPEK ADAAN) untuk meminimalisir pandemi COVID-19. Layanan PEMPEK ADAAN ini merupakan suatu kebijakan layanan antar berupa pengambilan berkas dari berbagai perizinan yang ada, yang dilakukan oleh GOJEK. Layanan pengambilan berkas tersebut merupakan layanan opsional dengan memanfaatkan fitur GOSEND di Aplikasi GOJEK, guna mempermudah masyarakat Kota Palembang dalam pengantaran SK Perizinan tertentu. Dan Layanan pengambilan berkas ini juga sebagai salah satu bentuk upaya yang diambil oleh DPM-PTSP Kota Palembang dalam pengurusan perizinan dan non perizinan. Dan kebijakan Pengen Ambek Perizinan Kito Ado Layanan Antar (PEMPEK ADAAN) terbentuk pada saat pandemi COVID-19.

Gambar 1. Logo Layanan PEMPEK ADAAN di DPM-PTSP Kota Palembang
Sumber : dpmptsp.palembang.go.id

DPM- PTSP Kota Palembang sudah memiliki ikatan bersama dengan Gojek untuk memberikan kemudahan bagi pemohon yang tidak mempunyai waktu untuk mengambil berkas perizinan yang telah selesai secara langsung dengan bisa memanfaatkan fasilitas layanan opsional pengambilan berkas melalui layanan Gosend tersebut. Namun, untuk menggunakan layanan opsional pengambilan berkas ini, setelah membuat izin yang ada di DPM-PTSP Kota Palembang seperti salah satu contoh berikut ini dengan melakukan izin kerja bidan dengan memenuhi syarat yang ada.

Dan setelah melakukan suatu izin kerja bidan, diharapkan masyarakat menggunakan layanan izin pengambilan berkas (PEMPEK ADAAN) di DPM-PTSP Kota Palembang, agar meminimalisir COVID-19. beberapa suatu yang diperlukan untuk melakukan pengambilan berkas melalui G0-JEK yaitu harus memiliki sebagai berikut yaitu :

1. Mengirimkan foto tanda terima pendaftaran, bukti pembayaran atau screenshot SMS yang telah dikirim oleh DPMPTSP.
2. Menuliskan nama jelas beserta alamat lengkap tujuan pengantaran berkas.
3. Menyertakan nomor telepon aktif yang dapat dihubungi driver layanan gosend.

Dengan jam pelayanan pengantaran via Gosend pada jam kerja ASN. Konfirmasi setelah jam pelayanan akan direspon dihari berikutnya (sumber : dpmtsp.palembang.go.id).

Gambar 2. Pengiriman berkas perizinan yang dilakukan oleh driver GOJEK
Sumber : dpmptsp.palembang.go.id

Berdasarkan pada artikel Palembang Pos, Menurut kepala DPM-PTSP Kota Palembang, ini mitigasi pemerintah untuk penyebaran COVID-19 dengan meminimkan kegiatan di ruang publik. Gojek akan dijadikan andalan dalam suatu

situasi melalui teknologi digital. Salah satunya adalah kerjasama dengan Dinas PM-PTSP di Kota Palembang untuk mengirimkan dokumen-dokumen perizinan yang diterbitkan oleh dinas kepada para pemohon. goalsnya, hal dengan adanya layanan ini akan tatap langsungnya kegiatan dan meminimalisir penyebaran COVID-19 (sumber : palpos.id).

Pengen Ambek Perizinan Kito Ado Layanan Antar (PEMPEK ADAAN) ini lahir karna kondisi COVID-19. Karena adanya COVID-19, lalu diterapkanlah pelaksanaan kerja dirumah saja dan yang bekerja di DPM-PTSP Kota Palembang hanya sebagian saja yaitu hanya 50%. Dikarenakan fokus ke pengambilan berkas, yang bekerja di bagian pengambilan berkas hanya ada 3 orang petugas dan pada saat COVID-19 ini hanya ada 1 petugas saja yang bekerja, sementara pemohon yang ngambil berkas lebih dari 50 pemohon perharinya. Disisi lain, waktu layanan harus dikurangi, pegawai dibatasi kontak secara langsung, dan juga disisi wajibnya pelayanan harus tetap jalan setiap harinya.

Dan dapat dilihat sebagai berikut jumlah pemohon yang melakukan layanan pengambilan berkas Pengen Ambek Perizinan Kito Ado Layanan Antar (PEMPEK ADAAN) baik secara online maupun offline.

Tabel 1. Jumlah Pemohon Yang Melakukan Layanan Secara Offline dan Online

No	Bulan	Pemohon Yang Menggunakan Layanan	
		Offline (Langsung)	Online (Layanan Antar)
1	Juni 2020	450	22
2	Juli 2020	497	20
3	Agustus 2020	762	17
4	September 2020	645	21
5	Oktober 2020	649	20
6	November 2020	694	18
7	Desember 2020	691	20
8	Januari 2021	772	16
9	Februari 2021	684	15
10	Maret 2021	682	19
11	April 2021	691	18
12	Mei 2021	670	23

13	Juni 2021	640	27
14	Juli 2021	645	25
	Jumlah	**8872**	**256**

Sumber : Diolah oleh DPM-PTSP Kota Palembang.

Tabel I. Menunjukkan bahwa jumlah pemohon melakukan secara offline dan online dalam suatu layanan pengambilan berkas pada Bulan Juni 2020 sampai Juli 2021, dengan jumlah pemohon yang melakukan secara offline maupun online secara signifikan, meskipun terlihat sekali perbedaannya dari tabel di atas mengenai jumlah pemohon yang melakukan secara langsung (online) berjumlah 8872 pemohon dan tidak langsung (offline) berjumlah 256 pemohon.. Layanan pengambilan berkas PEMPEK ADAAN tetap menjadi suatu pendukung dalam suatu pelayanan di DPM-PTSP Kota Palembang. Layanan pengambilan berkas PEMPEK ADAAN dapat memberi pengaruh baik antara pemohon dan petugas, dikarenakan adanya COVID-19 saat ini. Pengaruh timbulnya dari layanan PEMPEK ADAAN ini tergantung dari pemohon yang melakukan secara offline atau secara langsung, salah satunya yaitu jumlah pemohon yang melakukan secara offline atau secara tatap muka langsung dalam pengambilan berkas. Akan tetapi masih minimnya yang melakukan layanan pengambilan berkas PEMPEK ADAAN. Layanan pengambilan berkas PEMPEK ADAAN yang dilakukan secara online ini digunakan untuk meminimalisir pandemi COVID-19. Hal ini yang menjadi permasalahan utama oleh peneliti untuk tertarik dalam membahas layanan PEMPEK ADAAN.

Hasil tabel diatas menunjukkan bahwa didapat problem implementation dalam suatu layanan pengambilan berkas PEMPEK ADAAN yaitu dikarenakan Minimnya komunikasi antar pihak dinas dan masyarakat atau pemohon. Ini diakibatkan COVID-19, dengan itu itu disosialisasikan melalui web atau sosial media sehingga masyarakat kurang begitu tahu, bahwa ada layanan Pengambilan

Berkas atau bisa disebut dengan layanan PEMPEK ADAAN di DPM-PTSP Kota Palembang. Dan ada problem lain juga yaitu, banyaknya pemohon atau masyarakat yang melakukan secara langsung dibanding melakukan layanan pengambilan berkas.secara online. Hal ini dikarenakan masyarakat tidak update atau kurang mengetahui adanya Layanan PEMPEK ADAAN tersebut di DPM-PTSP Kota Palembang. Dikarenakan untuk memahami layanan PEMPEK ADAAN ini masyarakat harus update dengan sosial media dan web DPM-PTSP Kota Palembang. Dan banyaknya pemohon yang melakukan secara langsung dan online ini diketahui berdasarkan data yang ada di DPM-PTSP Kota Palembang. Dan ada juga masalah lainnya yaitu Adanya masyarakat atau pemohon yang gagap teknologi (GAPTEK). Hal ini dikarenakan menggunakan layanan pengambilan berkas harus menggunakan internet dan mendaftar harus sesuai prosedur yang ada dan biasanya yang membuat perizinan-perizinan biasanya orang dewasa. Dan orang dewasa tidak mau rumit, oleh karena itu masih banyak pemohon datang secara langsung offline.

Hanya beberapa yang membahas mengenai penelitian Implementasi kebijakan tersebut, tetapi ada literatur yang membahas implementasi kebijakan inovasi yang dapat menbedakan pentingnya suatu penelitian yang diserahkan, Adapun penelitian terdahulu yang dapat dijadikan literatur sebagai berikut : pertama, Implementasi kebijakan mengenai pelayanan publik di puskesmas Jaya Mukti dalam meningkatkan tingkat kesadaran masyarakat. Kedua, penelitian Implementasi Kebijakan Pemerintah Kota Surabaya Dalam Mewujudkan Inovasi Smart City (Devi Novita Sari, Dia Zulfia Rahmadani,Mohamad Yusuf Wardani).

Intinya, dengan adanya pendekatan penelitian terdahulu yang telah dilakukan untuk meneliti implementasi kebijakan PEMPEK ADAAN yang

menjelaskan bagaimana penerapan kebijakan Pengen ambek perizinan kito ado layanan antar (PEMPEK ADAAAN) layanan pengambilan berkas. Bukti-bukti yang dimunculkan pada penelitian sebelumnya yang dipahami oleh penulis yaitu pada umumnya membahas bagaimana kebijakan itu diterapkan. Dan membuat masyarakat menerapkan dengan adanya inovasi layanan pengambilan berkas berupa Pengen Ambek Perizinan Kito Ado Layanan Antar (PEMPEK ADAAN) yang telah dibuat kebijakannya.

Adapun kekurangan dalam penelitian sebelumnya yang akan dibahas pada penelitian Implementasi Kebijakan Pengen Ambek Perizinan Kito Ado Layanan Antar (PEMPEK ADAAN), yang sedikit dalam penelitian Implementasi kebijakan mengenai layanan publik di puskesmas jaya mukti dalam meningkatkan tingkat kesadaran masyarakat dan penelitian Implementasi Kebijakan PEMKOT Surabaya Dalam Mewujudkan suatu Inovasi Smart City. Dari penelitian tersebut kekurangannya tersebut kurang dilaksanakan masyarakat. Peran pemerintah sebaiknya melakukan himbauan seperti promosi seperti sosialisasi langsung kepada masyarakat, agar masyarakat mengetahui inovasi tersebut bisa digunakan dengan baik.

Tidak adanya masyarakat atau pemohon yang menerapkan kebijakan Pengen Ambek Perizinan Kito Ado Layanan Antar (PEMPEK ADAAN) tersebut dalam melaksanakan suatu layanan pengambilan berkas. Padahal kebijakan ini sangat berpengaruh penting dengan kesehatan dan juga akan mempengaruhi suatu keberhasilan jika kebijakan ini digunakan dalam suasana seperti ini yaitu pandemi COVID-19.

Adapun penulis melakukan penelitian ini, dikarenakan salah satu target tujuan dari pelayanan publik agar menjadi lebih baik lagi. Dengan ini DPM-PTSP Kota

Palembang membuat suatu kebijakan berupa layanan pengambilan berkas PEMPEK ADAAN untuk meminimalisir covid-19. Fokus penelitian pada kebijakan PEMPEK ADAAN penulis lebih berfokus implementasi kebijakan berdasarkan pada dampak COVID-19, dimana jumlah pemohon dan petugas melakukan tanpa kontak langsung dan melakukan secara layanan pengambilan berkas sehingga membuat DPM-PTSP Kota Palembang membuat kebijakan Pengen Ambek Perizinan Kito Ado Layanan Antar (PEMPEK ADAAN) dalam rangka meminimalisir COVID-19. Oleh karena ini hal ini perlu dianalisis melalui Implementasi kebijakan dengen keberlangsungan kebijakan Pengen Ambek Perizinan Kito Ado Layanan Antar (PEMPEK ADAAN) apakah akan diterapkan ataukah tidak diterapkan.

Dengan pembahasan latar belakang tersebut, maka penulis memiliki rasa ketertarikan untuk mengerjakan penelitian dengan lanjut terhadap pelaksaan Layanan Pengambilan Berkas di Kantor DPM-PTSP Kota Palembang, dengan Judul Laporan, **"Implementasi Kebijakan Pengen Ambek Perizinan Kito Ado Layanan Antar (PEMPEK ADAAN) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang"**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah **"Bagaimana Implementasi Kebijakan Pengen Ambek Perizinan Kito Ado Layanan Antar (PEMPEK ADAAN) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang?**

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai adalah untuk memperdalam dan mengetahui Implementasi Kebijakan Pengen Ambek Perizinan Kito Ado Layanan Antar (PEMPEK ADAAN) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis, penelitian ini berguna untuk pengembangan suatu ilmu administrasi Publik dan bisa digunakan referensi bagi penelitian mahasiswa lainnya yang ingin membuat penelitian mengenai proses Implementasi Kebijakan, secara khususnya yaitu Analisis Implementasi Kebijakan Pengen Ambek Perizinan Kito Ado Layanan Antar (PEMPEK ADAAN) di DPM-PTSP Kota Palembang.
2. Manfaat Praktis, dapat membuat bantuan secara mudah dalam melakukan pelayanan, khususnya dalam hal berbagai pelayanan di DPM-PTSP Kota Palembang dalam layanan pengambilan berkas berupa Pengen Ambek Perizinan Kito Ado Layanan Antar (PEMPEK ADAAN), sedangkan dari kacamata kebijakan publik dapat memberi umpan kebalikan bagi aktor kebijakan pembuatan peraturan penguatan Inovasi Layanan Pengen Ambek Perizinan Kito Ado Layanan Antar (PEMPEK ADAAN) yang dibuar oleh DPM-PTSP Kota Palembang.

DAFTAR PUSTAKA

AG, Subarsono, M.Si.,MA. *2005. Analisis Kebijakan Publik.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Agustino, Leo, 2014. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*, Alfabeta, Bandung.

Buku Rencana Strategis (RENSTRA) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang Tahun 2018-2023.

Buku Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang Tahun 2018

Dunn, William N. 2003, *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*, Gadjah Mada Universty Press, Yogyakarta

Islamy, M.Irfan, 1997. *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijaksanaan Negara, Sinar Grafika*, Jakarta.

Islamy, M. Irfan. 2004. *Kebijakan Publik.* Jakarta: Universitas Terbuka

Creswell, John W, 2013. *Research Design, Pustaka Belajar*, Yogyakarta.

Creswell, John W, 2017. *Research Design, Pustaka Belajar*, Yogyakarta.

Nugroho, Riant. 2003. *Kebijakan Publik (Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi).* Jakarta: PT Elex Media Komputindo

Nugroho, Riant. 2014. *Kebijakan Publik (Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi).* Jakarta: PT Elex Media Komputindo

Nugroho, Riant. 2017. *Kebijakan Publik (Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi).* Jakarta: PT Elex Media Komputindo

Purwanto, Erwan Agus dan Dyah Ratih Sulistyastuti. 2015. *Implementasi Kebijakan Publik (Konsep dan Aplikasinya di Indonesia).*Yogyakarta: Gava Media

Sulistio, Eko Budi, 2013. *Kebijakan Publik (Public Policy)*, Buku Ajar Kebijakan Publik. Bandar Lampung. FISIP Universitas Lampung

Widodo, Joko, 2001. *Implementasi Kebijakan*, Pustaka Pelajar. Bandung.

Winarno, Budi, 2014. *Kebijakan Publik Teori, Proses dan Studi Kasus*, Cetakan Kedua, CAPS, Yogyakarta.

Undang-Undang :

Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) kota Palembang Nomor: 24/DPM-PTSP/30/3/2020 Tentang Program Inovasi Pelayanan Perijinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Palembang