



Evaluasi Kebijakan Penerbitan Tanda Daftar Usaha Pariwisata Di Badan Pelayanan Dan Perizinan Terpadu Kabupaten Badung

I Made Sumada^{*} dan Agus Suradika²

1. PS MIA Pascasarjana Universitas Ngurah Rai Denpasar
2. Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Jakarta

Correspondence E-mail: sumadaimade@gmail.com

Abstract

The current public service provided by the government is still confronted with a government system that is not yet effective and efficient and the quality of employee performance is less effective. Regarding this phenomenon, the writer can formulate a research problem, how is the evaluation of the policy of issuing Tourism Business Registry in the Integrated Service and Licensing Agency of Badung Regency? The purpose of this study was to analyze the Evaluation of the Policy on the Issuance of Tourism Registration Signs at the Badung Regency Integrated Services and Licensing Agency by using a qualitative descriptive research method through collecting interview and document data. Using the theory of policy evaluation from Jones (1996: 359-360), namely: (1) Political evaluation (political evaluation), (2) Organizational evaluation (organizational evaluation), and (3) Substantive evaluation (evaluation that is substantive or tangible) that has been implemented that provides tangible benefits for the benefit of the Badung Regency community, which has been done shows that the policy of issuing TDUP in Badung Regency gives birth to support for implementing agencies such as the Badung Regency DPRD, Tourism Office, Civil Service Work Unit Praja, the Legal Department and other regional apparatuses, have achieved the stated goals both legally and in the details of the policy they wish to achieve next, and have an impact on BPPT in Badung Regency in the issuance of TDUP. Factors that impede the Implementation of Tourism Business Licensing in Badung Regency with a list of tourism businesses that have been applied for by business operators are used as a juridical basis in developing tourism businesses in Badung Regency.

Keywords: Evaluation of Policy and issuance of tourism business registry

Abstrak

Pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah saat ini masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas kinerja pegawai yang kurang efektif. Berkenaan dengan fenomena tersebut penulis dapat merumuskan masalah penelitian adalah bagaimana evaluasi kebijakan Penerbitan Tanda Daftar Usaha Pariwisata di Badan Pelayanan dan Perizinan Terpadu Kabupaten Badung? Adapun tujuan penelitian ini untuk menganalisis Evaluasi Kebijakan Penerbitan Tanda Daftar Pariwisata di Badan Pelayanan dan Perizinan Terpadu Kabupaten Badung dengan menggunakan metode penilitan deskriptif kualitatif melalui pengumpulan data wawancara dan dokumen. Menggunakan teori evaluasi kebijakan dari Jones (1996:359-360), yaitu : (1) Political evaluation (evaluasi yang bersifat politis), (2) Organizational evaluation (evaluasi yang sifatnya organisasional), dan (3) Substantive evaluation (evaluasi yang bersifat substantif atau nyata) yaitu yang telah diimplementasikan ini memberikan manfaat yang nyata untuk kepentingan bagi wasyarakat Kabupaten Badung, yang telah dilakukan menunjukkan bahwa kebijakan penerbitan TDUP di Kabupaten Badung melahirkan dukungan bagi badan-badan pelaksana seperti DPRD Kabupaten Badung, Dinas pariwisata, Satuan Kerja Polisi Pamong Praja, Bagian Hukum dan perangkat daerah lainnya, telah mencapai tujuan yang telah ditetapkan baik secara hukum maupun dalam detail kebijakan yang ingin dicapai selanjutnya, serta berdampak kepada BPPT Kabupaten Badung dalam penerbitan TDUP. Faktor-faktor yang menghambat Pelaksanaan Perizinan Usaha Wisata di Kabupaten Badung dengan tanda daftar usaha pariwisata yang dimohonkan oleh pelaku usaha digunakan sebagai landasan yuridis dalam membangun usaha wisata di Kabupaten Badung.

Kata kunci: Evaluasi Kebijakandan Penerbitan Tanda Daftar Usaha Pariwisata

How to Cite: Sumada, I, M., Suradika, A. (2020). Evaluasi Kebijakan Penerbitan Tanda Daftar Usaha Pariwisata Di Badan Pelayanan Dan Perizinan Terpadu Kabupaten Badung. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 5 (1): 16-27

1. Pendahuluan

Saat ini, pelayanan publik telah mengalami pergeseran paradigma seiring dengan adanya tuntutan kebutuhan publik dan semakin kompleksnya permasalahan publik karena ketidakjelasan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang baku, diatur dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ternyata belum mampu sepenuhnya menjamin hak-hak warga negara khususnya kelompok rentan untuk mengakses pelayanan publik secara adil memangkaskan rantai birokrasi yang menjadi patologi birokrasi.

Dengan diimplementasikannya otonomi daerah telah mampu merubah seluruh tatanan dan fungsi dalam birokrasi pelayanan publik melalui desentralisasi pelayanan publik. Desentralisasi pelayanan publik dapat menstimulus peningkatan cakupan, kualitas, dan efisiensi pelayanan publik, infrastruktur, dan kemampuan daerah. Desentralisasi bisa menjadi cara atau metode untuk menguatkan partisipasi masyarakat melalui penguatan nilai-nilai demokrasi (Bossert, 1998; Fiedler dan Suazo, 2002, dalam (Widaningrum, 2007).

Pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah saat ini masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas kinerja pegawai yang kurang efektif. Hal ini terlihat dari masih banyaknya pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa. Pelayanan publik perlu dilihat sebagai usaha pemenuhan kebutuhan dan hak-hak dasar masyarakat. Pelayanan publik masih diwarnai oleh pelayanan yang sulit untuk diakses, prosedur yang berbelit-belit ketika harus mengurus suatu perizinan tertentu, biaya yang tidak jelas serta terjadinya praktek pungutan liar, merupakan indikator rendahnya kualitas pelayanan publik di Indonesia. Pelayanan publik yang dilakukan secara cepat, efisien dan efektif akan membuat masyarakat pengguna layanan publik merasa puas. Berkaikatan dengan hal di atas Pemerintah Kabupaten Badung melalui Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Badung bertugas untuk memberikan pelayanan publik dalam pemberian perizinan investasi di Kabupaten Badung dengan sistem pelayanan satu pintu (one stop service) dalam memberikan pelayanan publik khususnya pada pelayanan perizinan. Pelayanan yang telah dilakukan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Badung khususnya di bidang pariwisata, selama tiga tahun terkahit, seperti table di bawah ini:

Tabel 1
Pelayanan Perijinan Bidang Pariwisata di BPPT Kabupaten Badung

No	Uraian	Jumlah Pemohon			Realisasi		
		2014	2015	2016	2014	2015	2016
1	Akomudasi Wisata	165	270	300	135	238	277
2	Rumah Makan, Bar & Restoran	71	114	187	57	125	177
3	Rekreasi dan Hiburan Umum	16	26	50	11	19	44
4	Atraksi Wisata	-	2	4	-	2	3
	Total	252	442	540	203	384	501

Suber : BPPT Kabupaten Badung 2016

Sesuai tabel 1 di atas BPPT Kabupaten Badung dalam menjalankan tugasnya yaitu melaksanakan kebijakan teknis di bidang pelayanan umum dan pelayanan perizinan kepada masyarakat belum sesuai dengan harapan.

Memperhatikan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul

Evaluasi Kebijakan Penerbitan Tanda Daftar Usaha Pariwisata Di Badan Pelayanan Dan Perizinan Terpadu Kabupaten Badung. Berkaitan dengan masalah di atas sudah banyak yang melakukan penelitian yang sama di antaranya : (1) (Pribadi & Kismartini, 2016); (2) (Suandayani, 2014), (3) (Suhardiana, 2014); (4) (Puspitasari & Bendesa, 2016); dan (5) (Pradana, 2016) akan tetapi belum ada satupun melakukan penelitian mengenai Kebijakan Penerbitan Tanda Daftar Usaha Pariwisata di Badan Pelayanan dan Perizinan Terpadu Kabupaten Badung menggunakan pendekatan administrasi publik khususnya analisis kebijakan publik.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka dapat dirumuskan masalah penelitian penulis, yaitu Bagaimanakah Evaluasi Kebijakan Penerbitan Tanda Daftar Usaha Pariwisata di Badan Pelayanan dan Perizinan Terpadu Kabupaten Badung? Adapun tujuan penelitian ini untuk menganalisis Evaluasi Kebijakan Penerbitan Tanda Daftar Pariwisata di Badan Pelayanan dan Perizinan Terpadu Kabupaten Badung

2. Konsep

Konsep Evaluasi Kebijakan

Kebijakan publik merupakan suatu pilihan untuk dilakukan dan tidak dilakukan oleh pemerintah terhadap penyelesaian dari suatu masalah, lebih lanjut dikatakan oleh Dye (1999:2) yaitu “Public policy is whatever governments choose to do or not to do”. Mustopadijaja (2003:5) merumuskan yaitu : kebijakan publik pada dasarnya merupakan suatu keputusan yang dimaksudkan untuk mengatasi permasalahan tertentu, untuk melakukan kegiatan tertentu, atau untuk mencapai tujuan tertentu, yang dilakukan oleh instansi yang berkewenangan dalam rangka penyelenggaraan tugas pemerintah, Negara dan pembangunan. Menurut Nugroho (2009:535) yaitu sebuah kebijakan publik tidak bisa dilepas begitu saja. Kebijakan harus diawasi, dan salah satu mekanisme pengawasan tersebut disebut evaluasi kebijakan. Evaluasi biasanya ditujukan untuk menilai sejauh mana keefektifan kebijakan publik guna dipertanggungjawabkan kepada konstituennya. Sejauh mana tujuan dicapai. Evaluasi diperlukan untuk melihat kesenjangan antara harapan dan kenyataan. Evaluasi Kebijakan pendapat Anderson (2003:245) adalah “ policy evaluation encompasses the estimation, assessment, or appraisal of a policy, including its content, implementation, goal attainment, and other effects”. Berdasarkan pengertian evaluasi kebijakan maka suatu kebijakan penting untuk dilakukan evaluasi dengan tujuan untuk memberikan nilai manfaat dari sebuah kebijakan. Evaluasi kebijakan dapat diartikan suatu kegiatan yang menyangkut penilaian atau menguji sebuah kebijakan termasuk isi, implementasi dan dampak dari kebijakan tersebut. Konsep evaluasi kebijakan seperti yang dikemukakan Vedung (2004:3) The definition of evaluation is controversial. Evaluation is circumscribed in numerous ways. Actually, the term evaluation has attracted so many different meanings. It has come to signify almost any effort at systematic thinking in the public sector. Selanjutnya menurut Weiss (1998:18) evaluasi adalah evaluation is systematic assessment of the operation and/or the outcomes of a program or policy, compared to explicit or implicit standards, in order to help improve the program or policy. Sedangkan Dunn (2003:608) mengatakan secara umum istilah evaluasi dapat disamakan dengan penaksiran (appraisal), pemberian angka (rating), dan penilaian (assessment), kata-kata yang menyatakan usaha untuk menganalisis hasil kebijakan dalam arti satuan nilainya. Dalam arti yang lebih spesifik, evaluasi berkenaan dengan produksi informasi mengenai nilai (value) atau manfaat hasil kebijakan.

Konsep Pelayanan

Menurut Moenir (2010:26) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan, pengertian pelayanan dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, pelayanan adalah menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli. Menurut Kotler (1994), pelayanan adalah aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut. Hadipranata (1980) berpendapat bahwa, pelayanan adalah aktivitas tambahan di luar tugas pokok (job description) yang diberikan kepada konsumen-pelanggan, nasabah, dan sebagainya-serta dirasakan baik sebagai penghargaan maupun penghormatan.

Sedangkan menurut Groonros (1990:27) dalam (Ratminto & Winarsih, 2006) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang di sediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Landasan Teori

Model evaluasi kebijakan menurut Anderson (1996:151-152) membagi evaluasi kebijakan menjadi tiga, yaitu :

Evaluasi kebijakan dipahami sebagai kegiatan fungsional. Menyangkut prihal kepentingan (interest) dan idiologi kebijakan.

Evaluasi yang menfokuskan diri pada bekerjanya kebijakan program-program tertentu dan.

Evaluasi kebijakan sistematis. Melihat secara obyektif program-program kebijakan yang dijalankan untuk mengukur dampaknya bagi masyarakat dan melihat sejauh mana tujuan-tujuan yang telah dinyatakan tersebut tercapai.

Model menurut Jones (1996:359-360) menjelaskan bahwa pada intinya evaluasi kebijakan dilakukan dengan 3 tujuan, yaitu :

(1) Political evaluation (evaluasi yang bersifat politis) : apakah program tersebut dapat memberikan manfaat bagi seluruh warga Negara bagian dan distrik-distrik kekongresan? Dapatkah hal tersebut ditafsirkan untuk membuka peluang bagi re-election (pemilihan kembali)? Untuk mendapatkan dukungan media? dan untuk sumbangan kampanye?;

(2) Organizational evaluation (evaluasi yang sifatnya organisasional) : Apakah program tersebut menimbulkan dukungan bagi badan-badan pelaksana? Apakah manfaat bagi badan-badan tersebut melebihi biaya yang dihabiskan? Apakah ia akan mengarah pada perluasan lebih lanjut dari badan-badan tersebut? dan

(3) Substantive evaluation (evaluasi yang bersifat substantif atau nyata) : Apakah program tersebut telah mencapai tujuan yang dirancangkan (menurut hukum ataupun seperti yang diutarakan dalam spesifikai selanjutnya? Dampak apa yang dimiliki program tersebut terhadap permasalahan yang ditujukan?

Model yang di kemukakan oleh Nugroho (2009:545) yang terdiri dari, yaitu :

(1) Evaluasi formulasi kebijakan

Secara umum, evaluasi formulasi kebijakan berkenaan dengan apakah formulasi kebijakan telah dilaksanakan, menggunakan pendekatan yang sesuai dengan masalah yang hendak diselesaikan, karena setiap masalah memerlukan model formulasi kebijakan yang berlainan. Baik dalam bentuk sumber daya, waktu, dana, manusia, maupun kondisi lingkungan strategis;

(2) Evaluasi implemntasi kebijakan. Sebagian besar` pemahaman evaluasi kebijakan berada pada domain ini. Hal ini bisa dipahami karena memang implementasi merupakan faktor penting

kebijakan yang harus dilihat benar-benar. Tujuan evaluasi implementasi kebijakan adalah untuk mengetahui variasi dalam indikator-indikator kinerja yang digunakan.

(3) Evaluasi kinerja kebijakan dilakukan untuk menilai hasil (outcome) yang dicapai oleh suatu kebijakan setelah kebijakan dilaksanakan. Hasil yang dicapai dapat diukur dalam ukuran jangka pendek atau output, dan jangka panjang atau outcome.

(4) evaluasi lingkungan kebijakan mendapat sedikit sekali perhatian, baik dari praktisi maupun akademisi evaluasi kebijakan publik. Kenyataan ini harus diakui karena sesungguhnya, sekuat apa pun pengaruh lingkungan, ia merupakan faktor yang berada di luar kendali kebijakan publik. Oleh karena itu, lingkungan acap kali dikeluarkan dari evaluasi kebijakan publik.

Berdasarkan teori evaluasi kebijakan yang penulis uraikan di atas, dalam penelitian ini sesuai dengan pertanyaan penelitian dan masalah pada BPPT Kabupaten Badung maka penulis memilih teori dari Jones (1996:359-360), yaitu (1) Political evaluation (evaluasi yang bersifat politis), (2) Organizational evaluation (evaluasi yang sifatnya organisasional), dan (3) Substantive evaluation (evaluasi yang bersifat substantif atau nyata).

3. Metode

Adapun pendekatan penelitian yang penulis gunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Pendekatan ini dipakai karena dalam hal ini peneliti bermaksud memperoleh gambaran yang mendalam tentang evaluasi kebijakan Penerbitan Tanda Daftar Usaha Pariwisata Di Kabupaten Badung. Dengan melihat pemaparan dari rumusan masalah dan tujuan penelitian, maka jenis penelitian yang digunakan dalam hal ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian berlokasi di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Badung dengan jenis data kualitatif dan data kuantitatif serta data primer dan sekunder. Peneliti sebagai instrumen utama dalam mengumpulkan menggunakan instrumen pendukung berupa pedoman wawancara.

Peneliti menetapkan informan dengan teknik purposive sampling dengan menggunakan metode pengumpulan data Wawancara, dan Studi kepustakaan/Dokumentasi. Dengan analisis data kualitatif.

4. Hasil Penelitian

Dalam melakukan evaluasi kebijakan penerbitan tanda usaha daftar pariwisata di Kabupaten Badung penulis menggunakan 3 aspek evaluasi kebijakan yang dikemukakan Jones (1996 : 360) yaitu (political evaluation, organizational evaluation, dan substantive evaluation). Evaluasi ini dapat dilakukan secara linier dan komprehensif dalam arti tidak harus menunggu suatu kegiatan selesai.

Political Evaluation (evaluasi untuk kepentingan politik)

Kegiatan evaluasi kebijakan dilakukan untuk menjawab pertanyaan “apakah program yang akan dilaksanakan akan memberikan manfaat bagi seluruh negara. Apakah program yang akan dilaksanakan akan meningkatkan dukungan politik dalam kampanye ulang, apakah program yang akan dilakukan akan meningkatkan dukungan dari media. Dalam evaluasi kebijakan penerbitan tanda usaha daftar pariwisata di Kabupaten Badung. Dalam evaluasi ini sangat terkait dengan tugas dan fungsi BPPT Kabupaten Badung seperti yang diungkapkan oleh Kepala Badan BPPT Kabupaten Badung sebagai berikut :

“Sebagaimana kita ketahui bahwa yang berwenang dalam mengeluarkan izin usaha wisata di Kabupaten Badung adalah Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Badung. Kemudian orang atau badan yang ingin mengajukan izin usaha pariwisata terutama izin usaha wisata harus melalui beberapa prosedur diantaranya ada pengisian tanda daftar usaha wisata, merupakan tugas dan fungsi kami”.(hasil wawancara dengan Kepala Badan BPPT Kabupaten Badung, 24 Maret 2016)

Hal ini sesuai dengan Political Evaluation yaitu bekerja dengan hati, sepenuh hati dan hati-hati,

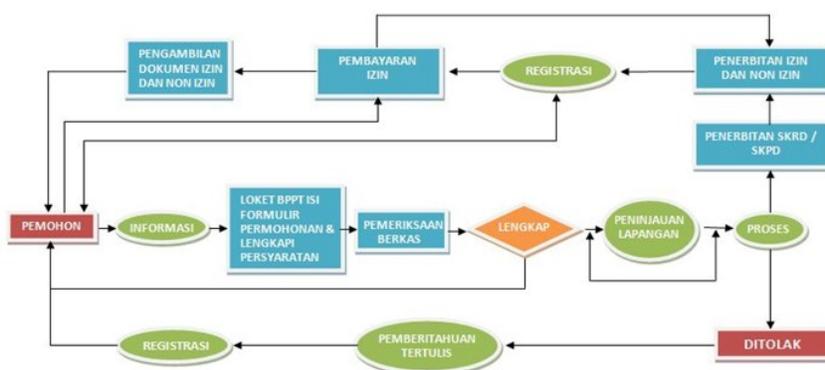
sebagaimana dengan slogan yaitu BPPT Kabupaten Badung adalah "Kepuasan Anda Tujuan Kami" Motto ini bermakna ada sebuah keinginan untuk memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat, dan motto ini mesti dipahami secara mendalam oleh setiap pegawai Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Badung. Fungsi dan kewenangan tersebut sesuai dengan kebijakan Kementerian Pariwisata (Kemenpar) memberikan kemudahan kepada para pelaku usaha untuk mendapatkan Perizinan Usaha Pariwisata (PUP) atau sertifikasi yang sesuai pada ketentuan.

Standar usaha pariwisata harus mendapat perhatian karena dimana wisatawan berada maka faktor keamanan, keselamatan, kenyamanan dan kebersihan yang menjadi perhatian utamanya. Adapun maksud standarisasi maupun sertifikasi usaha pariwisata sebagaimana diungkapkan oleh petugas yang menangani TDUP adalah :

“Untuk menjamin kualitas produk yang memenuhi kebutuhan wisatawan sebagai konsumen, memberikan perlindungan kepada semua pihak, meningkatkan kualitas pelayanan hingga akhirnya meningkatkan produktivitas usaha pariwisata.”(hasil wawancara dengan petugas yang menangani TDUP pada BPPT Kabupaten Badung, 23 Maret 2017)

Pendaftaran usaha pariwisata ini dilakukan terhadap hotel, bumi perkemahan, persinggahan karavan, vila, pondok wisata, dan akomodasi lain pada setiap lokasi. Pendaftaran usaha pariwisata dilakukan oleh pengusaha. Pendaftaran yang dilakukan terhadap hotel, bumi perkemahan, persinggahan karavan, vila, dan akomodasi lain mencakup pelayanan pariwisata lain berupa jasa makanan dan minuman, penyelenggaraan kegiatan dan rekreasi, dan/atau spa yang diselenggarakan oleh pengusaha yang sama di lokasi hotel, bumi perkemahan, persinggahan karavan, vila, dan akomodasi lain yang sama serta merupakan fasilitas dari penyediaan akomodasi yang bersangkutan. Pengusaha perseorangan yang tergolong usaha mikro atau kecil sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dibebaskan dari keharusan untuk melakukan pendaftaran usaha pariwisata. Sedangkan pengusaha perseorangan yang tergolong usaha mikro atau kecil dapat mendaftarkan usaha pariwisatanya berdasarkan keinginan sendiri.

Adapun alur pengajuan izin tanda daftar usaha pariwisata di BPPT Kabupaten Badung adalah seperti gambar berikut.



Dari alur di atas terlihat bahwa terdapat prosedur yang cukup panjang dan ketat untuk dapat memiliki izin Tanda Daftar Usaha Pariwisata. Proses perizinan yang cukup panjang ini merupakan salah satu unsur pengendalian penyelenggaraan usaha yang terdapat dalam kebijakan yang dituangkan kedalam Peraturan Daerah Kabupaten Badung Nomor 13 Tahun 2012. Seperti yang dinyatakan oleh seorang warga yang mengurus TDUP dalam wawancara yang dilakukan oleh penulis:

“Dengan panjangnya prosedur untuk memiliki TDUP bagi usaha dibidang fasilitas kepariwisataan, diharapkan penyelenggaraan usaha yang dimohonkan ijin TDUP tidak keluar dari jalur aturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Karena tidak bisa dipungkiri masih ada temuan yang didapatkan di lapangan bahwa ada usaha karaoke yang menyelenggarakan usaha kurang sesuai

dengan izinnnya..”(hasil wawancara dengan warga yang mengurus TDUP, 23 Maret 2017)

Dalam pelaksanaan Pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah kepadamasyarakat sehingga metode dan prosedur senantiasa harus diaktualisasikan sesuai dengan harapan dan keinginan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik oleh aparatur pemerintah khususnya pelayanan di bidang perizinan dan non perizinan masih dirasakan belum sesuai dengan yang diharapkan. Masyarakat umum dan kalangan dunia usaha sering mengeluhkan proses pelayanan perizinan oleh aparatur pemerintah, termasuk di dalamnya proses yang berbelit - belit, tidak transparan dan perlu biaya ekstra.

Merespon permasalahan tersebut, pemerintah Kabupaten Badung membuat kebijakan yaitu Perda Nomor 4 Tahun 2013 tentang Organisasi dan tata kerja Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Badung. Badan ini sebagai penyelenggara Perizinan dan Non Perizinan. Kebijakan membentuk Badan Pelayanan Perizinan Terpadu agar terwujudnya “BES” (Badung Excelent Service), dimana pelayanan kepada masyarakat dalam penyelenggaraan perizinan dan non perizinan dapat dilaksanakan pada 1 (satu) pintu, dengan mekanisme, persyaratan, biaya, dan waktu yang transparan, untuk mewujudkan pelayanan publik yang cepat, tepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau, serta mampu meningkatkan hak – hak masyarakat dalam pelayanan publik. Langkah-langkah yang dilakukan antara lain:

Meningkatkan kegiatan promosi Investasi daerah.

Menyediakan sarana dan prasarana yang menunjang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

Peningkatan pelayanan perijinan melalui IT secara online.

Penyempurnaan Regulasi terkait investasi berupa Perda/Perbup yang terkait dengan investasi.

Proses pelayanan paket perijinan.

Mewujudkan rencana pembentukan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sesuai Perpres 27 tahun 2009 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di bidang penanaman modal (pelimpahan kewenangan izin).

Kualitas pelayanan perijinan BPPT juga sudah diakui oleh para pengguna jasa melalui indeks kepuasan masyarakat baik melalui survey lembaga atau survey penelitian yang dilakukan oleh lembaga independent. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan pada masyarakat merupakan salah satu fungsi penting aparat pemerintah karena sifatnya sangat luas dan menyangkut pemenuhan kebutuhan masyarakat yang beranekaragam (Tjiptono dan Candra, 2005). Kepuasan masyarakat merupakan jawaban terhadap tingkat kinerja BPPT. Respon dari masyarakat dapat dijadikan sebagai salah satu masukan bagi perbaikan kinerja.

Organizational evaluation (evaluasi yang sifatnya organisasional)

Guna mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan publik yang memberikan dampak baik secara langsung maupun tidak langsung bagi pertumbuhan sektor ekonomi masyarakat, sehingga percepatan reformasi birokrasi khususnya dalam penyelenggaraan perizinan di Kabupaten Badung dapat segera terwujud, yang tidak hanya memangkas rantai birokrasi melainkan juga memangkas persebaran materi/subtansi produk hukum.

Wewenang Pemerintah Daerah Dalam Mewujudkan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik; Secara filosofis, Negara sebagai pemegang mandat dari rakyat bertanggungjawab untuk menyelenggarakan pelayanan publik, sebagai usaha pemenuhan hak-hak dasar rakyat. Dalam hal ini, posisi negara adalah sebagai pelayan masyarakat (public service) dari pengguna layanan. Sementara rakyat memiliki hak atas pelayanan publik dari negara karena sudah memenuhi kewajiban sebagai warga negara, seperti membayar pajak atau pungutan lainnya (langsung maupun tidak langsung) dan terlibat dalam partisipasi penyelenggaraan pelayanan public. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Kepala BPPT Kabupaten Badung sebagai berikut.

“Daerah memiliki kewenangan membuat kebijakan daerah untuk memberkani pelayanan, peningkatan peran serta, prakarsa, dan pemberdayaan masyarakat yang bertujuan pada peningkatan kesejahteraan rakyat. Bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan perizinan sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi masyarakat dari penyalahgunaan wewenang didalam penyelenggaraan perizinan, maka diperlukan suatu kebijakan yang mengaturnya”.(hasil wawancara dengan Kepala BPPT Kabupaten Badung, 23 Maret 2017)

Pemerintah Kabupaten Badung telah melakukan penyederhanaan jenis dan prosedur pelayanan publik untuk meningkatkan mutu pelayanan dan daya saing daerah yang ditetapkan dengan Peraturan Daerah, sehingga dapat mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan publik khususnya di bidang pelayanan TDUP yang memberikan dampak baik secara langsung maupun tidak langsung bagi pertumbuhan sektor perdagangan dan jasa. Kebijakan tentang Penyelenggaraan Perizinan tanda daftar usaha pariwisata di Kabupaten Badung untuk memberikan kepastian hukum, melindungi kepentingan umum, dan memelihara lingkungan hidup merupakan salah satu urusan wajib pemerintah daerah yang bertonggak pada pemberian pelayanan kepada masyarakat. Perubahan paradigma pemerintah yaitu (1) Perubahan paradigma dari orientasi manajemen pemerintahan sebagai Negara menjadi berorientasi ke pasar (market). (2) Paradigma dari orientasi manajemen pemerintahan yang otoritarian menjadi berorientasi kepada egalitarian dan demokratis. (3) Perubahan paradigma dari sentralistik kekuasaan menjadi desentralistik kewenangan, desentralistik kekuasaan merupakan isu paling kuat dalam paradigma baru. (4) Perubahan manajemen pemerintahan yang hanya menekankan pada batas-batas dan aturan yang berlaku untuk suatu negara tertentu, mengalami perubahan ke arah *boundaryless organization*. Dan (5) Perubahan paradigma yang selama ini menekankan pada *rowing* semua hal dilakukan dan ditangani oleh pemerintah, perubahan ke arah *steering*. Dalam *steering* pemerintah hanya membatasi hal-hal yang bersifat mengarahkan dan kontrol.

Substantive evaluation (evaluasi yang bersifat substantive atau nyata)

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik pengurusan Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP), BPPT Kabupaten Badung juga sudah melakukan upaya pengembangan dan inovasi pelayanan perijinan. Sesuai dengan Kebijakan Mutu Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Badung adalah pengembangan SDM, teknologi informasi dan senantiasa melakukan inovasi dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan perijinan. Seperti Ketepatan waktu pelayanan perizinan sudah cukup baik, jam pelayanan mulai jam 08 – 15.30 WITA hari senin sampai kamis, untuk hari jumat sampai jam 12 WITA. Namun dalam kenyataannya masih adanya keterlambatan karena pemohon yang ditolak tidak segera melengkapi persyaratan, ada pelaksana/petugas yang tidak masuk kerja, sistem aplikasi error, pejabat penandatangan TDUP sedang tugas luar/ cuti.

Untuk dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, tentunya dibutuhkan saran dari masyarakat. BPPT Kabupaten Badung dalam menerima saran, masukan ataupun pertanyaan dari masyarakat menggunakan banyak media. Media yang digunakan antara lain kotak saran, telepon , e-mail dan juga kotak keluhan maupun saran yang ada di SIMPPT. Untuk pertanyaan mengenai perizinan, masyarakat paling banyak menghubungi BPPT dengan menggunakan telepon. Saran dan keluhan saat ini telah banyak disampaikan masyarakat melalui e-mail dan juga melalui SIMPPT. Banyak alasan yang mendasari masyarakat lebih memilih untuk datang langsung ke BPPT. Alasan tersebut diantaranya adalah

(1) Syarat yang ada di SIMPPT terkadang berbeda dengan syarat yang diminta ketika datang langsung ke KBPPT Kabupaten Badung, (2) Masyarakat tidak mengetahui tentang adanya SIMPPT KBPPT Kabupaten Badung, (3) Ketidakmampuan masyarakat dalam mengakses SIMPPT, (4) Keluhan dan saran yang disampaikan melalui SIMPPT lama ditanggapi oleh KPP. (sumber : hasil wawancara dengan pemohon izin TDUP, 13 Maret 2017)

Perbedaan syarat dan prosedur yang ada di SIMPPT dan realita ini terjadi karena kurang koordinasinya Dishubkominfo sebagai server dengan BPPT sehingga banyak daftar persyaratan perizinan yang kurang tepat. Syarat serta prosedur yang ada dalam SIMPPT untuk perizinan TDUP berbeda dengan standar pelayanan perizinan TDUP yang sudah ditetapkan. Untuk dapat mengatasi masalah tersebut, maka BPPT sudah meminta untuk mengubah beberapa daftar persyaratan perizinan yang tidak tepat kepada Dishubkominfo. Namun, memang sampai saat ini belum ada perubahan yang dilakukan oleh Dishubkominfo. Alasan yang kedua yaitu ketidaktahuan masyarakat terhadap SIMPPT yang ada di Kabupaten Badung. Untuk mengatasi masalah ini, BPPT Kabupaten Badung pernah memasang banner yang isinya memuat alamat website dari SIMPPT Perizinan Online yang berada di ruang tunggu BPPT Kabupaten Badung, namun sekarang banner tersebut sudah tidak dipasang lagi. Kurangnya sosialisasi tentang adanya SIMPPT ini tentunya harus menjadi perhatian KBPPT Kabupaten Badung agar masyarakat bisa mengakses pelayanan perizinan tanpa datang langsung keBPPT Kabupaten Badung. Dalam berkomunikasi dengan masyarakat untuk menerima saran ataupun keluhan dari masyarakat, pada SIMPPT juga terdapat kolom saran dan keluhan. Namun, saat ini memang berkomunikasi melalui SIMPPT belum dikatakan berjalan dengan efektif. Hal ini dikarenakan pegawai yang bertanggungjawab untuk bagian informasi melalui SIMPPT juga memiliki banyak tugas sehingga tidak sempat untuk membuka saran atau keluhan dari masyarakat setiap hari dan jawaban dari saran atau keluhan lama tersampaikan kepada masyarakat..

Dalam menganalisis hal tersebut dilakukan dengan melihat seberapa sering komplain terjadi terhadap pelayanan yang diberikan. Selain itu dengan melihat respon dan sikap petugas dalam mengatasinya. Respon petugas ini juga berkaitan dengan kompetensi yang dimiliki oleh petugas pelayanan. Dengan pengadaan pelatihan-pelatihan bagi setiap petugas tentunya akan membantu dalam membentuk daya tanggap petugas dalam menghadapi setiap pelanggan maupun merespon segala komplain yang terjadi. Adanya protes, keluhan dan respon public sudah mendapat perhatian serius dari penyelenggara pelayanan publik. Sudah ada mekanisme atau saluran yang mudah dan efektif bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan atas pelayanan publik khususnya dalam kepengurusan TDUP yang diterimanya. Mekanisme saluran protes yang tepat dan transparan dalam pengelolaan respons publik tersebut akan dapat mempengaruhi pembuatan keputusan dalam pelayanan publik. Untuk mewujudkan transparansi dalam pelayanan di BPPT, maka stiker seperti ini dipasang untuk mencegah adanya penyalahgunaan wewenang melalui praktek korupsi.

Pembahasan

Berdasarkan perangkat evaluasi kebijakan yang dijelaskan di atas, maka Jones (1984:4) yaitu: Political evaluation (evaluasi bersifat politis).

Dari hasil penelitian lapangan di berbagai instansi pemerintah yang menjadi implementor kebijakan ini, ditemukan yaitu,Adanya koordinasi antara instansi yang satu dengan lainnya, berkaitan dengan fasilitas kepariwisataan di Badung. Adanya informasi antar instansi tentang program-program dan kegiatan yang dilakukan oleh masing-masing instansi.Adanya pemberian informasi antar instansi tentang TDUP. Adanya pertemuan rutin lintas instansi terkait berkaitan dengan pelaksanaan kebijakan ini. Temuan yang paling krusial adalah, pemerintah di tingkat bawah (tingkat kecamatan dan desa) serta masyarakat di desa dan kecamatan, sebagian besar memahami dan mengetahui akan adanya Peraturan Bupati Nomor 2 Tahun 2012 Tentang Kepariwisata (evaluasi yang substantif atau bersifat nyata). Yaitu evaluasi yang dilakukan untuk melihat apakah kebijakan atau program yang dilakukan telah mencapai tujuan yang telah ditetapkan baik secara hukum maupun dalam detail kebijakan yang ingin dicapai selanjutnya, serta apa dampak kebijakan atau program tersebut bagi persoalan yang dituju.

Organizational evaluation (evaluasi bersifat organisasional).

Dari hasil penelitian yang dilakukan penulis di BPPT Kabupaten Badung ditemukan fakta bahwa

banyak pelanggaran-pelanggaran usaha yang ditemukan setelah Tim Pembinaan dan Pengawasan Usaha Pariwisata turun ke lapangan melakukan pengawasan dan inspeksi secara langsung kepada usaha dibidang pariwisata yang beroperasi di Kabupaten Badung. Tim yang terdiri dari Dinas Pariwisata dan Satuan Polisi Pamong Praja ini menjadi alat utama pemerintah dalam penegakan Perda Kabupaten Badung 13 Tahun 2012.

Dari hasil observasi dan dokumentasi yang dilakukan penulis di lapangan penyelenggaraan dan pelanggaran dari Pemerintah Kabupaten Baduyng, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar usaha dibidang pariwisata yang terdapat di Kabupaten Badung sudah berjalan sesuai dengan aturan. Pembentukan Tim Pembinaan dan Pengawasan Usaha Pariwisata merupakan sebuah langkah preventif dan represif yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Badung dalam menegakkan Peraturan Daerah yang mengatur tentang kepariwisataan. Langkah preventif atau pencegahan yaitu dengan pengawasan secara berkala yang dilakukan oleh tim ini, sedangkan langkah represif dilakukan jika dari hasil pengawasan tersebut ditemukan pelanggaran-pelanggaran usaha yang terjadi. Namun kenyataannya, meskipun Pemerintah Kabupaten Badung telah membentuk Tim Pembinaan dan Pengawasan Usaha Pariwisata, dalam pelaksanaannya masih ditemukan pelanggaran-pelanggaran yang sama dari tahun ke tahun. Hal ini mengindikasikan bahwa Peraturan Daerah tersebut belum berjalan maksimal dalam penegakannya. Selain melakukan pengawasan yang baik dan pemberian sanksi yang tegas terhadap pelanggaran, salah satu hal yang dapat dilakukan Pemerintah Kabupaten Badung dalam menekan angka pelanggaran usaha adalah dengan melakukan proses pemberian izin dan uji kelayakan usaha yang lebih baik dari sebelumnya. Hal ini menjadi perhatian penulis karena meskipun pada bagian awal bab ini telah dijelaskan bahwa prosedur untuk dapat memiliki TDUP sudah cukup panjang dan ketat, masih ada kemungkinan terdapat kekurangan atau celah dalam proses pemberian izin tersebut. Jika dari proses awal pemberian izin sudah terdapat kekurangan, maka tindakan pengawasan dan pemberian sanksi yang dilakukan dikemudian hari jika terjadi pelanggaran menjadi tidak efektif karena hal tersebut dapat dicegah dari awal.

Substantive evaluation (evaluasi yang bersifat substantive atau nyata)

Evaluasi yang bersifat nyata melalui strategi perubahan yang dilakukan oleh Dinas Perizinan dilakukan step by step. Langkah awal yang ditempuh adalah koordinasi antar bagian dan instansi untuk sosialisasi dan pengkondisian awal. Tahap selanjutnya adalah integrasi teknis operasional dari kewenangan yang telah dimiliki oleh BPPT Kabupaten Badung. Konsep yang diterapkan adalah kewenangan berasal dari Bupati, sedangkan SKPD hanya mendelegasikannya. Untuk mendorong daerah membentuk PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) perlu adanya political will dan good will dari Bupati. Proses nyata pelayanan perizinan di Kabupaten Badung tampaknya membawa bentuk-bentuk perubahan dari berbagai aspek. Pertama, aspek pengaturan fisik, sekarang ini gedung BPPT berada di Komplek Mangupraja Mandala, dengan lokasinya strategis dan mudah dijangkau oleh masyarakat. Semua ruangan disekat secara transparan menggunakan kaca sebagai bentuk transparansi dan memudahkan komunikasi antar pegawai. Bangunan gedungnya sudah menyerupai gedung hotel berbintang lima. Demi menjaga keamanan CCTV terpasang di hampir setiap sudut ruangan. Ruang tunggu didesain lebih nyaman dengan tempat duduk pelanggan yang lebih baik daripada tempat duduk pelayannya. Gedung ini juga dilengkapi ruangan laktasi untuk ibu menyusui. Sedangkan, untuk para perokok gedung ini menyiapkan ruangan merokok.

Kedua, aspek pengaturan sumber daya manusia. Konsep yang dulu diterapkan oleh BPPT Kabupaten Badung adalah bedol desa, dimana sebagian besar personilnya berasal dari pegawai SKPD teknis yang dimutasi dari dinas terkait dengan perizinan. Untuk menghindari kesempatan kepala instansi membuang pegawai dengan kinerja buruk, maka diadakan mutasi pegawai sesuai dengan kompetensinya. Dalam perkembangannya muncul ego sektoral, sehingga untuk pembinaan personil dilakukan melalui metode IHT (In House Training), dimana setiap pegawai saling share dan belajar.

Ketiga, aspek budaya organisasi. Pegawai BPPT Kabupaten Badung dapat saling berdiskusi

untuk memunculkan ide-ide baru yang kemudian akan dikaji dan disimulasikan.

5. Simpulan

Berdasarkan uraian-uraian tersebut di atas, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut.

Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan teori evaluasi kebijakan dari Jones (1984:359), maka aspek-aspek yang dievaluasi berkaitan dengan Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2012 dengan Political evaluation (evaluasi bersifat politis), diperoleh hasil bahwa kebijakan (TDUP) yang telah diimplementasikan ini memberikan manfaat yang nyata untuk kepentingan bagi wasyarakat Kabupaten Badung.

Evaluasi yang bersifat organisasional (organizational evaluation) yang telah dilakukan menunjukkan bahwa kebijakan penerbitan TDUP di Kabupaten Badung melahirkan dukungan bagi badan-badan pelaksana seperti DPRD Kabupaten Badung, Dinas pariwisata, Satuan Kerja Polisi Pamong Praja, Bagian Hukum dan perangkat daerah lainnya.

Substantive evaluation (evaluasi yang substantif atau bersifat nyata) telah mencapai tujuan yang telah ditetapkan baik secara hukum maupun dalam detail kebijakan yang ingin dicapai selanjutnya, serta berdampak kepada BPPT Kabupaten Badung dalam penerbitan TDUP.

Faktor-faktor yang menghambat Pelaksanaan Perizinan Usaha Wisata di Kabupaten Badung dengan tanda daftar usaha pariwisata yang dimohonkan oleh pelaku usaha digunakan sebagai landasan yuridis dalam membangun usaha wisata di Kabupaten Badung. Apabila dalam pelaksanaannya timbul persoalan, maka persoalan itu harus bisa diselesaikan segera agar terealisasi dengan baik suatu usaha wisata dalam proses pelaksanaan izinnya.

Daftar Pustaka

- Pradana, F. R. (2016). *Pelaksanaan Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) Tempat Hiburan Karaoke di Kabupaten Kulon Progo Berdasarkan Perda Nomor 6 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Tanda Daftar Usaha Pariwisata*. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Retrieved from <https://docplayer.info/47734773-Oleh-fauzan-raka-pradana.html>
- Pribadi, G. W., & Kismartini, K. (2016). Evaluasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Nanggulan Kabupaten Kulon Progo. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 5 (1). doi:<https://doi.org/10.14710/jppmr.v5i1.10448>
- Puspitasari, N. L. P., & Bendesa, I. K. G. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Badung. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 5(1). Retrieved from <https://ojs.unud.ac.id/index.php/EEB/article/view/15077>
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2006). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Suandayani, N. M. (2014). *Pengaruh Kepemimpinan dan Pemberian Insentif terhadap Semangat Kerja Karyawan dalam Pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata Pada Dinas Perizinan Kota Denpasar*. Universitas Warmadewa.
- Suhardiana, I. P. A. (2014). *Evaluasi Kinerja Pegawai Dinas Perizinan Kota Denpasar terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Kepengurusan Izin*. Universitas Udayana.
- Widaningrum, A. (2007). Bekerjanya Desentralisasi pada Pelayanan Publik. *JKAP (Jurnal Kebijakan Dan Administrasi Publik*, 11(1). doi:<https://doi.org/10.22146/jkap.8553>
- Laporan hasil survey Tim Biro Perjalanan Wisata Kabupaten Boyolali pada Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perzinan Terpadu Kabupaten Boyolali (2015)
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah

Undang-Undang Nomor 53 tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai

Undang-Undang Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara

Peraturan Daerah Kabupaten Badung Nomor 7 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Badung

Peraturan Bupati Badung Nomor 13 Tahun 2012 tentang Tata Cara Pendaftaran Usaha Pariwisata

Peraturan Bupati Badung Nomor 95 Tahun 2012 tentang Jenis-Jenis dan Sub Jenis Usaha Pariwisata di Kabupaten Badung

Peraturan Bupati Badung Nomor 32 Tahun 2013 tentang Pendelegasian Wewenang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Badung

Wikipedia. Pelayanan Publik. http://en.wikipedia.org/wiki/public_service