

**Pengaruh Partisipasi dan Diskresi terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung Barat
(Studi Pelayanan Izin Lokasi dan Izin Mendirikan Bangunan)**

***Effect of Participation and Discretion on the Quality of Public Services in the Capital Investment Service and Integrated Door Licensing Services West Bandung District
(Study of Location Permission Services and Establishment Permissions)***

Bambang Subagio¹

Puslatbang PKASN Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia
Jl. Kiara Payung km.4.7 Sumedang Jawa Barat
Telp. (022) 7790048 dan Fax.(022)7790055

(Diterima 31/01/20; Disetujui 08/05/20)

Abstract

The public service quality in The Investment and One Stop Service (TIOSS) Office of Bandung Barat Regency was not optimal. The public participation and discretion were the crucial factors to improve the quality of the public service. Hence, this research examined the influence of the public participation and discretion factors to improve the public service quality in TIOSS Office of Bandung Barat Regency. This research used the mixed method. Quantitative method was reflected through survei technique data collection which then was analyzed through Structural Equation Model and Partial Least Square. While qualitative method was reflected through Focus Group Discussion technique. The results were, first, public participation and the discretion had a positive and significant impact to the public service quality. Second, the public participation variable partially had a greater effect than the discretion variable to improve the quality of the public service. The research suggested that TIOSS Office of Bandung Barat Regency should undertake synergic, comprehensive, and continuous of public participation and discretion practices in order to improve public service quality.

Keywords: participation, discretion, and public services quality

Abstrak

Kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung Barat masih belum optimal. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di DPM-PPTSP Kabupaten Bandung Barat, partisipasi publik dan diskresi merupakan hal yang penting dilakukan. Oleh karena itu, penelitian ini akan menguji secara empiris mengenai pengaruh partisipasi dan diskresi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik dalam konteks pelaksanaan

¹ Email: aisbams@gmail.com

pelayanan di DPM-PPTSP Kabupaten Bandung Barat. Metode penelitian, menggunakan metode penelitian kombinasi/campuran (*Mixed Methods*), yaitu dengan metode kuantitatif menggunakan teknik survei yang dianalisis melalui *Structural Equation Model* dan *Partial Least Square* serta metode kualitatif deskriptif menggunakan teknik *Focus Group Discussion*. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara partisipasi terhadap kualitas pelayanan publik. Berikutnya, hasil penelitian juga menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara diskresi terhadap kualitas pelayanan publik. Secara bersama-sama, hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel partisipasi dan diskresi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Secara parsial, partisipasi berpengaruh lebih besar dibanding diskresi terhadap kualitas pelayanan publik. Adapun strategi untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik DPM-PPTSP Kabupaten Bandung Barat dengan melaksanakan partisipasi dan diskresi pelayanan publik secara sinergi, komprehensif dan kontinu.

Kata Kunci: partisipasi, diskresi, dan kualitas pelayanan publik

1. PENDAHULUAN

Undang-Undang Nomor 25/2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan pentingnya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat secara partisipatif, aspiratif, akomodatif, transparan, akuntabel, adil, terpadu, sinergi, komprehensif, dan kontinu. Oleh karenanya, pemerintah telah melakukan perubahan mendasar di bidang kelembagaan dan kepegawaian ASN, untuk memenuhi tuntutan peningkatan kompetensi SDM aparatur dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Perubahan paradigma, jika dahulu pemerintah pihak yang dilayani, saat ini pemerintah berfungsi melayani (pelayan publik). Selain itu, masih dalam rangka memberikan pelayanan terbaik, pemerintah meluncurkan program Pelayanan Terpadu Satu Atap (*One Stop Service*), menjadi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (*One Stop Integrated Service*), bahkan Pelayanan Terpadu Satu Loker, *Mall* Pelayanan Terpadu, Klinik Pelayanan Publik, *Mall* Pelayanan Terpadu, dan Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau melalui Lembaga *Online Single Submission* (OSS).

Pelaksanaan pelayanan perizinan secara terpadu satu pintu di Kabupaten Bandung Barat (KBB) diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPM-PPTSP). Pelayanan ini merupakan aktualisasi UU Nomor 25/2009 tentang Pelayanan Publik, yaitu suatu kegiatan/rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik. Sejalan dengan Kep-MenPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, bahwa pelayanan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan Perpu.

DPM-PPTSP KBB merupakan SKPD Strategis sesuai Ketentuan Perpu, berperan dan berwenang dalam Pelayanan Publik di Bidang Pelayanan Administrasi (Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan). Perbup KBB Nomor 59/2017 melimpahkan Wewenang Pengelolaan dan Penandatanganan Perizinan Kepada DPM-PPTSP. Pelayanan DPM-PPTSP meliputi 122 Izin (108 Izin dan 12 Non Izin), dari sebelumnya 21 Izin (19 Izin Gratis dan 2 Izin Retribusi) meningkat 17,21%. Dari sebanyak 30 SKPD/Unit Kerja, 13 SKPD/Unit Kerja (43,33%) yang mengeluarkan perizinan harus melalui/difasilitasi/dikoordinasi oleh DPM-PPTSP.

Penyelenggaraan pelayanan publik hingga saat ini, belum berjalan sebagaimana diharapkan. Hal ini terlihat dari masih adanya keluhan dan pengaduan masyarakat, secara

langsung kepada pemberi layanan, *ombudsman*, inspektorat pengawas, kepolisian, kejaksaan, dan KPK, maupun melalui berbagai *mass media* cetak dan elektronik (internet dan media sosial). Secara spesifik, kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di DPM-PPTSP KBB masih pada level menengah, yaitu di level baik, sebagaimana ditampilkan pada Tabel 1 berikut. Oleh karena itu, masih diperlukan peningkatan kualitas pelayanan di DPM-PPTSP KBB. Hal ini dikarenakan, Kabupaten Bandung Barat merupakan pemekaran dari Kabupaten Bandung sejak tahun 2007, oleh karena itu masih diperlukan pembenahan dalam pengelolaan/penyelenggaraan pelayanan publik (tata kelola profesionalitas/kompetensi SDM, sistem/mechanisme/prosedur dan sarana prasarana penunjang) untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.

Tabel 1. Nilai Indeks Rata-rata Per Unsur Layanan Hasil Survei IKM/SKM 2017-2018, Pelayanan Publik/Pelayanan Perizinan DPM-PPTSP KBB

No.	Unsur-Unsur	2017	2018
		Rata-rata	Rata-rata
1.	Persyaratan (U1)	2,95	3,12
2.	Prosedur/Sistem Mekanisme & Prosedur (U2)	2,53	3,02
3.	Waktu Penyelesaian Pelayanan (U3)	2,39	2,92
4.	Biaya dan atau Tarif (U4)	2,52	3,18
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)	2,56	3,08
6.	Kompetensi Pelaksana (U6)	3,22	3,10
7.	Perilaku Pelaksana (U7)	3,03	3,15
8.	Maklumat Pelayanan	2,39	-
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)	2,86	3,00
10.	Sarana & Prasarana (U9)	-	3,02
	Nilai Indeks Unit Pelayanan IKM/SKM, Persentase Konversi, Kategori Mutu Pelayanan & Kinerja Unit Pelayanan	2,88 (72,03)/(B) Baik	3,07 (76,64)/(B) Baik

Sumber: DPM-PPTSP KBB, 2017-2018.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di DPM-PPTSP KBB, partisipasi publik dan diskresi merupakan hal yang penting dilakukan. Partisipasi masyarakat dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, khusus dalam pelayanan perizinan terpadu satu pintu bidang penanaman modal. Salah satu prinsip dasar dari pelaksanaan kebijakan layanan satu pintu adalah pengawasan berkelanjutan terhadap efektivitas pelaksanaan serta manfaat yang diterima oleh masyarakat (Gouscos, Kalikakis, Legal, & Papadopoulos, 2007). Oleh karenanya, partisipasi dapat dilihat dari adanya kontribusi/kepedulian masyarakat, pada saat menyampaikan saran, pendapat, kritik, prakarsa, masukan, mulai tahap/proses perencanaan jenis pelayanan, penetapan standar pelayanan, sistem, mekanisme, operasional dan prosedur pelayanan, penetapan kebijakan pelayanan, pelaksanaan pelayanan. Termasuk sistem pengawasan, pengendalian, *monitoring*, evaluasi, pelaporan, sistem pelayanan pengaduan dan tindak lanjut pengaduan/janji perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan publik, sehingga kemandirian dan pengembangan kualitas pelayanan publik di daerah dapat terwujud sesuai aspirasi masyarakat.

Berikutnya, dijelaskan keterkaitan/pengaruh antara teori diskresi dengan kualitas pelayanan publik bahwa dalam konsep birokrasi terdapat istilah *Street Level Bureaucracy* (SLB). Konsep SLB (birokrasi di level paling bawah/lapangan), berhubungan langsung di

front line dalam pelayanan kepada masyarakat, perannya sangat penting (Henderson, Ticiău, & Balica, 2018). Oleh karena itu, praktik diskresi merupakan hal yang biasa dilakukan untuk mempermudah pemberian layanan kepada masyarakat.

Selanjutnya, penelitian ini akan menguji secara empiris mengenai pengaruh partisipasi dan diskresi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik dalam konteks pelaksanaan pelayanan di DPM-PPTSP Kabupaten Bandung Barat. Adapun pertanyaan penelitian ini adalah: *Pertama*, seberapa besar pengaruh partisipasi terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung Barat? *Kedua*, seberapa besar pengaruh diskresi terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung Barat? *Ketiga*, seberapa besar pengaruh partisipasi dan diskresi, secara bersama-sama berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung Barat? Penelitian ini dibatasi khusus pada pelayanan administrasi perizinan (Izin Lokasi dan Izin Mendirikan Bangunan), dikarenakan sebagai izin awal/hulu, sebelum seseorang/badan usaha swasta mengembangkan investasi di wilayah KBB.

2. TINJAUAN TEORITIS DAN PENELITIAN SEBELUMNYA

2.1. Konsep Partisipasi

Berbagai teori/konsep/pendapat para ahli tentang partisipasi, yang dipakai sebagai variabel penelitian yaitu Tingkat Partisipasi yang meliputi: *Manipulation* (Memanipulasi), *Therapy* (Memulihkan), *Informing* (Menginformasikan), *Consultation* (Merundingkan), *Placation* (Menentramkan), *Partnership* (Bekerja sama), *Delegated Power* (Pendelegasian Wewenang), dan *Citizen Control* (Publik Mengontrol) (Arnstein, 1969). Dengan pertimbangan bahwa dalam pengertian tersebut, terdapat beberapa tingkatan partisipasi yang menurut peneliti cukup relevan dengan situasi dan kondisi obyek penelitian. Walaupun dalam implementasi partisipasi publik untuk proses kebijakan pelayanan publik, masih terdapat pro kontra dan ada kelemahan serta kelebihan nya.

Tujuan utama partisipasi adalah melibatkan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan, memberikan hak suara masyarakat dalam proses pengambilan keputusan, mendorong dan melibatkan masyarakat serta menyatukan tujuan. Sebelum kegiatan partisipasi dilaksanakan, maka perlu diajukan pertanyaan-pertanyaan sederhana mengenai alasan keikutsertaan terlibat, sasaran kinerja yang dituju, hasil partisipasi, jenis dan bentuk keterlibatan serta kerangka kerja menyeluruh dari partisipasi mereka. Sanoff juga menekankan bahwa nilai penting proses partisipasi adalah pembelajaran individu tentang kesadaran atas masalah tertentu. Komunikasi yang jelas, tanya jawab terbuka, debat dan kerja sama adalah beberapa pendekatan yang dapat digunakan untuk meningkatkan proses partisipasi (Sanoff, 2000).

Pro dan kontra tentang partisipasi masyarakat, para ahli mempunyai pendapat yang berbeda. Laverly kurang setuju dan menjelaskan bahwa dalam konsep demokrasi, partisipasi masyarakat sudah tercermin dari para wakilnya di parlemen melalui pemilihan umum. Para wakil rakyat tersebut karena secara sah mewakili kepentingan masyarakat, maka mereka bebas untuk memutuskan apa saja yang menurut mereka sudah terbaik bagi masyarakat yang mereka wakili (Laverly, 2002).

Sebaliknya, ada banyak ahli menentang argumentasi yang menyatakan tidak pentingnya partisipasi masyarakat. Menurut Randolph melibatkan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan adalah penjelmaan proses politik demokratis. Karena

pemerintah yang benar adalah pemerintah yang mewakili rakyatnya; membawa aspirasi mereka (Randolph, 2004). Masyarakat mempunyai hak untuk terlibat dalam setiap keputusan yang memengaruhi kehidupan mereka terutama dalam pemenuhan kebutuhan dasar mereka. Dari hal di atas, penulis berpendapat bahwa partisipasi menurut sebagian besar orang adalah lebih banyak manfaatnya daripada mudaratnya. Partisipasi adalah hak dasar setiap manusia. Dengan partisipasi, keputusan apapun yang diambil oleh pemerintah adalah *legitimate*, menyangkut nasib dan masa depan mereka dibuat secara bersama-sama.

2.2. Konsep Diskresi

Basah mengemukakan bahwa unsur-unsur yang harus dipenuhi oleh suatu diskresi adalah:

- a. Untuk melaksanakan tugas-tugas pelayanan publik/kepentingan umum (*public service*), yang diemban oleh administrasi negara.
- b. Sikap tindak aktif administrasi negara/administratur negara, diberi keleluasaan dalam menentukan kebijakan-kebijakan.
- c. Sikap tindak hukum (belum diatur dalam peraturan perundang-undangan).
- d. Sikap tindak inisiatif sendiri (tidak dapat diselesaikan menurut administrasi yang normal).
- e. Sikap tindak menyelesaikan persoalan penting yang timbul/munculnya secara tiba-tiba/di luar rencana.
- f. Sikap tindak administrasi negara dapat mempertanggungjawabkan/dipertanggungjawabkan, baik secara moral maupun hukum (Basah, 1998).

Pendapat di atas dipergunakan dalam variabel penelitian dengan pertimbangan bahwa unsur-unsur yang harus dipenuhi suatu diskresi, dikarenakan dengan adanya diskresi, maka administrasi negara dapat menjalankan fungsinya secara dinamis dalam menyelenggarakan kepentingan umum. Sehingga dalam menghadapi hal-hal yang sifatnya penting dan mendesak yang aturannya belum tersedia, administrasi negara atas inisiatifnya sendiri dapat langsung bertindak tanpa menunggu instruksi lagi, sehingga administrasi negara dapat langsung dengan berpijak kepada asas kebijaksanaan dan sifatnya spontan.

2.3. Konsep Kualitas Pelayanan Publik

Selanjutnya, yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik dalam pendekatan proses, kinerja seorang birokrat garda depan diukur dari berbagai indikator, seperti: *Responsiveness*, *Responsibility* dan *Accountability* (Purwanto & Sulistyastuti, 2012). Sedangkan dalam pendekatan hasil, kinerja birokrat garda depan diukur dengan beberapa indikator, yaitu: efisiensi dan efektivitas (Pramusinto & Kumorotomo, 2009). Pendekatan gabungan menggunakan beberapa indikator, seperti: kepuasan, efisiensi, produksi, adaptasi, pengembangan (Gibson, 1997).

Selain beberapa indikator di atas, variabel dalam penelitian ini juga mempergunakan indikator-indikator, seperti: tampilan fisik, keterandalan, pertanggungjawaban, kompetensi, kesopanan, kredibilitas, keamanan, akses, komunikasi dan pengertian (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1990).

2. 4. Keterkaitan Partisipasi dan Diskresi terhadap Kualitas Pelayanan Publik

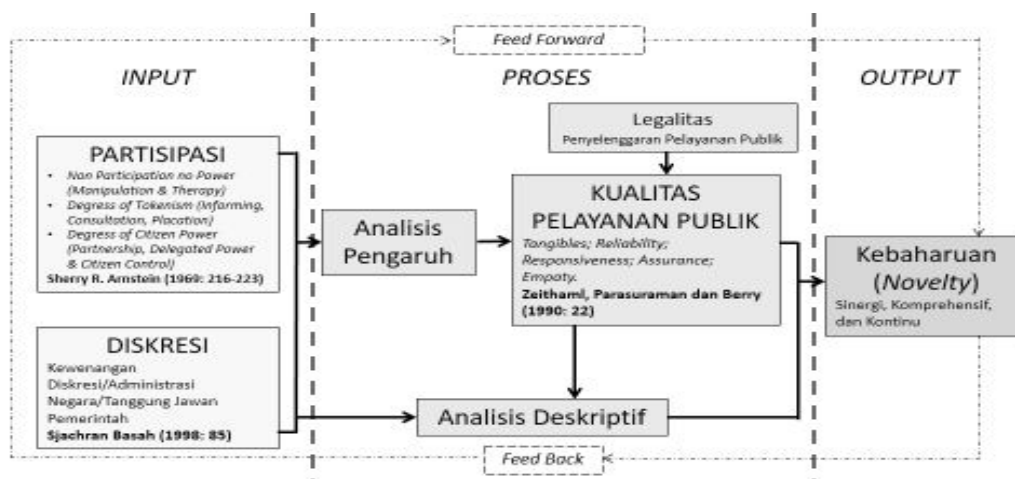
Keterkaitan atau pengaruh antara teori Partisipasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik, bahwa saat ini masyarakat telah mampu berkontribusi dan berperan aktif dalam pembuatan kebijakan serta pelayanan publik. Hal ini menggeser pandangan tradisional administrasi negara yang memandang aparatur pemerintah sebagai satu-satunya penyedia layanan publik. Konsep tersebut dinamakan "*co production*". Bovaird menyatakan bahwa pendekatan produksi bersama mengasumsikan bahwa pengguna layanan dan komunitas mereka dapat dan harus menjadi bagian dari perencanaan layanan dan layanan publik. Konsep tersebut berdampak besar terhadap kualitas pelayanan publik karena kini masyarakat merupakan fokus dari pengambilan keputusan, mereka tidak lagi menjadi bagian yang pasif dan hanya menerima hasil akhirnya saja (Bovaird, 2007).

Hal di atas, sejalan pendapat Fenwick dan Mc Millan bahwa keterlibatan dengan pengguna layanan adalah positif (tetapi lemah) terkait dengan persepsi petugas terhadap kualitas layanan, kepuasan staf, dan kemampuan warga untuk meminta pertanggungjawaban pihak berwenang. Tapi itu berhubungan negatif dengan kepuasan pengguna. Implikasi dari temuan ini akan terlihat bahwa keterlibatan pengguna lebih umum ketika pengguna tidak puas dengan layanan, tetapi seiring waktu, keterlibatan mengarah pada peningkatan kualitas layanan (Fenwick & Millan, 2012).

Sedangkan keterkaitan/pengaruh antara teori Diskresi dengan Kualitas Pelayanan Publik dijelaskan dalam konsep birokrasi yaitu istilah *Street Level Bureaucracy (SLB)*. Konsep *SLB* (birokrasi di level paling bawah/lapangan), berhubungan langsung di *front line* dalam pelayanan kepada masyarakat, perannya sangat penting. Oleh karena itu, praktik diskresi merupakan hal yang biasa dilakukan untuk mempermudah pemberian layanan kepada masyarakat. Henderson, *et. al.* menyatakan bahwa pemeriksaan saat ini dari dampak faktor-faktor tingkat individu pada kebijakan yang dirasakan diskresi adalah satu langkah ke depan dalam proses itu. Menyediakan layanan yang efisien dan efektif di garis depan pemerintah (aparatur garda depan) bergantung pada komponen manusia dari organisasi, dan cara mereka memahami pilihan dan kerajinan perilaku berikutnya, adalah yang paling penting bagi para sarjana dan praktisi pelayanan publik (Henderson *et. al.*, 2018).

2. 5. Kerangka Teori Penelitian

Untuk lebih jelas mengenai kerangka teori/konsep dalam penelitian ini, dapat dilihat dalam gambar 1 berikut ini.



Gambar 1. Kerangka Teori/Konsep
Sumber: Hasil Analisis Peneliti, 2019.

2. 6. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah dan beberapa teori keterkaitan (antar variabel), pada diagram alur kajian pustaka dan kerangka berpikir di atas, maka hipotesis dalam penelitian ini, yaitu:

1. Partisipasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung Barat.
2. Diskresi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung Barat.
3. Partisipasi dan diskresi secara bersama-sama berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung Barat.

3. METODE PENELITIAN

Metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode campuran/kombinasi. Metode campuran (*mix method*), merupakan pendekatan penelitian yang mengombinasikan atau mengasosiasikan/menggabungkan bentuk kualitatif dan bentuk kuantitatif. Pendekatan ini melibatkan asumsi-asumsi filosofis, aplikasi pendekatan-pendekatan kualitatif dan kuantitatif, dan campuran (*mixing*) kedua pendekatan tersebut dalam satu penelitian (Creswell, 2012).

Desain penelitian ini menggunakan *Sequential Explanatory*. Menurut Sugiyono, model penelitian *Sequential Explanatory Design* dicirikan dengan melakukan pengumpulan data dan analisis data kuantitatif pada tahap pertama, dan diikuti dengan pengumpulan dan analisis data kualitatif pada tahap kedua, guna memperkuat hasil penelitian kuantitatif yang dilakukan pada tahap pertama (Sugiyono, 2006). Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data dan menganalisis data kuantitatif pada tahap pertama, kemudian melakukan pengumpulan data dan menganalisis data kualitatif pada tahap kedua, selanjutnya menganalisis data secara keseluruhan untuk kemudian diambil kesimpulan dari analisis data tersebut.

Pengumpulan data data/informasi objektif yang valid/sahih/akurat, aktual dan reliabel dalam penelitian ini dilakukan melalui kombinasi metode kuantitatif dan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan di antaranya adalah: observasi/ pengamatan lapangan (*Field Research*); tinjauan kepustakaan, mempelajari/*review* kajian terdahulu dan

berbagai Perpu yang relevan dengan pembahasan materi penelitian; survei kepada responden dengan menggunakan kuesioner; dan melakukan *Focus Group Discussion*.

Penelitian ini menggunakan analisis SEM-PLS dalam menganalisis data, dikarenakan PLS adalah salah satu metode statistika SEM berbasis varian yang didesain untuk menyelesaikan regresi berganda ketika terjadi permasalahan spesifik pada data, seperti ukuran sampel penelitian kecil, adanya data hilang, dan multikolinearitas. PLS secara simultan dapat melakukan pengujian model pengukuran sekaligus pengujian model struktural. Model pengukuran (*outer model*) digunakan untuk uji validitas dan reliabilitas, sedangkan model struktural (*inner model*) digunakan untuk uji kausalitas (pengujian hipotesis dengan model prediksi). Pada uji model struktural (*inner model*) dilakukan juga pengujian hipotesis untuk melihat apakah terdapat pengaruh antara variabel Partisipasi dan Diskresi terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PPTSP) Kabupaten Bandung Barat.

Outer model adalah model pengukuran yang bertujuan menilai validitas dan reliabilitas suatu model. Pengukuran berdasarkan proses iterasi algoritma yang dilakukan, menggunakan parameter pengukuran yaitu validitas konvergen (*Convergent Validity*), validitas diskriminan (*Discriminant Validity*), reliabilitas dengan parameter pengukuran *Composite Reliability* dan R^2 .

Pengujian validitas konvergen (*Convergent Validity*) dengan indikator reflektif dinilai berdasarkan *loading factor* (korelasi antara skor item atau skor komponen dengan skor konstruk). *Rule of thumbs* yang pada umumnya digunakan dalam pengujian awal dari *matrix factor* adalah 0.3 dapat dipertimbangkan telah memenuhi level minimal, untuk *loading* 0.4 dianggap lebih baik, serta untuk *loading* lebih besar dari 0.5 dianggap signifikan secara praktis (Abdillah & Jogiyanto, 2015).

Uji validitas diskriminan diukur berdasarkan nilai *cross loading* pengukuran dengan konstraknya. Cara lainnya yaitu dengan membandingkan akar AVE untuk masing-masing konstruk dengan korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model. Uji validitas diskriminan dinyatakan memenuhi syarat jika akar AVE untuk masing-masing konstruk lebih besar daripada korelasi antara satu konstruk dengan konstruk lainnya dalam model (Abdillah & Jogiyanto, 2015).

Suatu konstruk harus reliabel, sehingga perlu dilakukan uji reliabilitas. Uji reliabilitas dapat menggunakan parameter nilai *Composite Reliability*. Syarat pengukuran menggunakan parameter ini adalah nilai *Composite Reliability* harus lebih besar dari 0.7. Teknik tersebut mirip dengan *Cronbach's Alpha* namun memiliki perbedaan. *Composite Reliability* mengukur nilai reliabilitas yang sebenarnya dari suatu variabel, sedangkan *Cronbach's Alpha* mengukur nilai terendah reliabilitas suatu variabel. Sehingga nilai *Cronbach's Alpha* akan lebih rendah dibandingkan dengan nilai *Composite Reliability* (Abdillah & Jogiyanto, 2015).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Variabel Partisipasi

Variabel partisipasi, terdiri dari tiga dimensi yaitu: 1). tidak ada partisipasi (*non participation*), 2). *Tokenism* (justifikasi agar mengiyakan), dan 3). tingkat kekuasaan ada di masyarakat. Setiap dimensi dari faktor partisipasi, memiliki nilai rata-rata 0.864, 1.305, dan 1.547. Dengan demikian, ketiga faktor partisipasi memiliki nilai persentase rata-rata 3.716. Berarti faktor partisipasi memiliki pengaruh yang cukup.

Adapun nilai indikator dengan nilai rata-rata tertinggi ada pada Dimensi Tingkat Kekuasaan, yaitu: Tingkat Partisipasi di Pemda KBB dalam pendelegasian wewenang/kekuasaan (*delegated power*) sebagian/seluruh kebijakan program pelayanan publik dari Pemda KBB dalam perumusan dan penetapan kebijakan perizinan kepada masyarakat/pemangku kepentingan (*stakeholders*), dengan nilai rata-rata 4.864 (Sangat Baik). Sedangkan persentase terendah terdapat pada Dimensi *Tokenism*, yaitu: Tingkat Partisipasi di Pemda KBB dalam mendiamkan/penentruman (*placation*), saran masyarakat/pemangku kepentingan (*stakeholders*), diterima saran masukannya dalam perumusan dan penetapan kebijakan perizinan, tapi tidak selalu dilaksanakan, dengan nilai rata-rata 2.971 (cukup).

Berdasarkan pengolahan/analisis data, diidentifikasi masalah dan saran dalam meningkatkan kualitas partisipasi *stakeholders* sebagai pelanggan (*customer*) pada pelayanan perizinan (Izin Lokasi dan Izin Mendirikan Bangunan) pada DPM-PPTSP Kabupaten Bandung Barat, yaitu sebagai berikut:

- a. Sebagian *stakeholders* sudah cukup berpartisipasi, sesuai kebijaksanaan/kebijakan. Diperlukan peningkatan kualitas partisipasi masyarakat dalam setiap tahapan proses kebijakan pelayanan perizinan (Izin Lokasi dan IMB), secara sinergi, komprehensif dan kontinu;
- b. Terbatasnya aksesibilitas *stakeholders* masyarakat terhadap pusat informasi pelayanan publik ke berbagai pelosok wilayah dalam pembuatan perizinan, sehingga belum difahami untuk berpartisipasi secara optimal;
- c. Terbatasnya penyediaan, pemanfaatan, dan pemeliharaan sarana prasarana penunjang dan SDM pendukung pelayanan publik partisipatif di bidang perizinan;
- d. Pemerintah senantiasa meningkatkan sosialisasi pelayanan publik, secara intensif untuk meningkatkan pemahaman *stakeholders* tentang manfaat perizinan, melalui partisipasi publik secara sinergi, komprehensif, dan kontinu

4.2. Variabel Diskresi

Variabel diskresi, terdiri dari satu dimensi yaitu dimensi Kewenangan Diskresi/Administrasi Pemerintahan/Negara/Tanggung Jawab Pemerintah Serta Kondisi Kegentingan/Persoalan Penting/Mendesak (untuk keperluan/kepentingan pelayanan publik). Variabel diskresi memiliki nilai rata-rata 2.654. Berarti menunjukkan peranan diskresi yang cukup. Indikator peran Pemda KBB untuk melaksanakan tugas-tugas pelayanan publik/kepentingan umum (*public service*), yang diemban administratur Negara memiliki nilai rata-rata tertinggi, yaitu 3.429 (baik). Sedangkan indikator terendah adalah sikap tindak inisiatif Pemda KBB (yang tidak dapat diselesaikan menurut administrasi yang normal), dengan nilai rata-rata 2.907 (cukup).

Berdasarkan pengolahan/analisis data, permasalahan dan saran alternatif, untuk peningkatan kualitas diskresi pada pelayanan perizinan (Izin Lokasi dan Izin Mendirikan Bangunan) DPM-PPTSP KBB, yaitu:

- a. Peningkatkan sinergi kebijakan/kebijaksanaan peraturan perundang-undangan tentang perizinan, antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah. Seperti adanya Sistem Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik, Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dan *Online Single Online Single Submission* (OSS) dan ketentuan lainnya;
- b. Peningkatan sosialisasi kebijakan/kebijaksanaan peraturan administrasi pelayanan perizinan (diskresi), dengan partisipasi *stakeholders* dalam tahapan/proses kebijakan pelayanan publik, secara sinergi, komprehensif dan kontinu;
- c. Peningkatan kualitas kebijakan pelayanan publik yang responsif dan akomodatif, untuk meningkatkan minat investor dalam penanaman modal/investasi PMA/PMDN secara

- optimal; Sebagian *stakeholders* sudah diikutsertakan dalam tahapan/proses kebijakan, tapi keterwakilan masyarakat masih terbatas pada kelompok tertentu/pengusaha, sehingga perlu lebih diperluas, baik jumlah maupun jenis *stakeholders*-nya;
- d. Peningkatan sistem pengawasan dan penertiban pengendalian pemanfaat ruang dan pelaksanaan kebijakan perizinan di lapangan sesuai RTRWK, RDTRK dan RTRK;
 - e. Disarankan adanya aplikasi sistem laporan warga dan aplikasi proses perizinan *online*. Pemerintah harus hadir dalam mengambil keputusan sulit/diskresi, yang berdampak untuk kepentingan/kemaslahatan masyarakat luas.

4.3. Variabel Kualitas Pelayanan Publik

Variabel kualitas pelayanan publik, terdiri dari 5 dimensi yaitu: 1). *Tangibles* (Ketampakan Fisik), 2). *Reliability* (Reliabilitas), 3). *Responsiveness* (Responsivitas), 4). *Assurances* (Kepastian/Jaminan), dan 5). *Emphaty* (Perlakuan/Perhatian Pribadi). Kualitas pelayanan memiliki persentase nilai rata-rata 61.70% (baik), dengan kontribusi masing-masing dimensi, sebagai berikut:

- 1). Dimensi: ketampakan fisik/berwujud, bukti langsung/terjamah (*tangibles*), total nilai rata-rata 2,770 (cukup). Meliputi indikator: penampilan, kenyamanan, kemudahan, kedisiplinan, kemudahan akses dan penggunaan alat bantu komputer;
- 2). Dimensi: reliabilitas/keandalan (*reliability*), total nilai rata-rata 1,875 (cukup). Meliputi indikator: kecermatan, standar pelayanan, kemampuan menggunakan alat bantu, dan keahlian menggunakan alat bantu;
- 3). Dimensi: *Responsivitas*/respon/daya tanggap, perhatian, tanggung jawab (*responsiveness*), total nilai rata-rata 2,694 (cukup). Meliputi indikator: merespon setiap pemohon, cepat, tepat, cermat, ketepatan waktu, merespon setiap keluhan;
- 4). Dimensi: kepastian/jaminan (*assurance*), total nilai rata-rata 1,791 (cukup). Meliputi indikator: jaminan tepat waktu, dengan nilai rata-rata terendah 3,050 (cukup), jaminan biaya, jaminan legalitas, dan kepastian biaya;
- 5). Dimensi: perlakuan/perhatian pribadi/empati (*empathy*), total nilai rata-rata 2,337 (cukup). Meliputi indikator: mendahulukan kepentingan pemohon pelayanan, sikap ramah, sikap sopan santun, tidak diskriminatif (membeda-bedakan), dan menghargai setiap pemohon pelayanan.

Dari 5 dimensi kualitas pelayanan publik, kontribusi/peran indikator: tingkat penampilan (kerapihan/keramahan) petugas pelayanan dengan nilai rata-rata tertinggi 3,543 (baik). Sedangkan indikator: tingkat jaminan tepat waktu, dengan nilai rata-rata terendah 3,050 (cukup).

Berdasarkan pengolahan/analisis data, permasalahan dan saran alternatif, untuk peningkatan kualitas pelayanan publik pada pelayanan perizinan (Izin Lokasi dan Izin Mendirikan Bangunan) DPM-PPTSP KBB, yaitu:

- a. Peningkatan koordinasi antar SKPD dan *stakeholders* untuk peningkatan kualitas pelayanan perizinan, belum terkoordinasi optimal antar SKPD dan *stakeholders*;
- b. Peningkatan kualitas pelayanan perizinan dan informasi publik, melalui berbagai *mass media* cetak dan elektronik secara intensif, sinergi, komprehensif, dan kontinu, dengan layanan *online*/daring/IT (internet), *mall* pelayanan terpadu dan jemput bola (PTSP *Mobile Service*), secara periodik ke pelosok wilayah perdesaan;
- c. Penyediaan Sarana, Prasarana dan SDM aparatur penunjang kualitas pelayanan administrasi perizinan publik (*front liner/front office* dan *back office*);
- d. Persyaratan perizinan, sebaiknya disederhanakan jangan berbelit-belit/bertele-tele sehingga tidak membingungkan/mempersulit pemohon. Dilengkapi SOP dan ketentuan

- peraturan teknis operasional. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara prima, khususnya izin lokasi dan IMB;
- e. Peningkatan kualitas pelayanan perizinan (kecepatan waktu, kemudahan, dan keramahan pelayanan), disediakan tempat pengaduan/penyaluran keluhan/saran dan tindak lanjut pengaduan;
 - f. Peningkatan keterbukaan informasi/transparansi proses pelayanan perizinan, untuk meminimalisir permasalahan/konflik. Termasuk kejelasan mekanisme dan prosedur, persyaratan dan kejelasan/kepastian rincian biaya tarif resmi kepada publik (tidak ada pungli/KKN).

4. 4. Pengaruh Partisipasi dan Diskresi terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara partisipasi terhadap kualitas pelayanan publik, yaitu sebesar 46,20%. Semakin baik kinerja partisipasi maka akan semakin meningkat kualitas pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung Barat (DPM-PPTSP KBB), ditentukan oleh:

- a. Tidak ada partisipasi/non partisipasi, meliputi: memanipulasi (*manipulation*). Permainan oleh pemerintah, dalam perumusan dan penetapan kebijakan perizinan, dinilai cukup tidak ada partisipasi. Serta memulihkan (*therapy*), sekadar agar masyarakat tidak marah, pemerintah dinilai cukup memberikan sosialisasi kebijakan perizinan.
- b. *Tokenism* (sekedar justifikasi agar mengiyakan) dengan indikator paling lemah, meliputi: menginformasikan/pemberitahuan (*informing*), sekadar pemberitahuan searah dengan sosialisasi, dinilai cukup. Merundingkan (*consultation*), pendapat masyarakat didengar, tapi tidak selalu dipakai sarannya, dengan nilai cukup. Serta mendinginkan/penentraman (*placation*), saran masyarakat diterima tapi tidak selalu dilaksanakan, dengan nilai cukup.
- c. Tingkat kekuasaan ada di masyarakat (indikator paling kuat), meliputi: bekerja sama/kemitraan (*partnership*), ada timbal balik dinegosiasikan, dengan nilai cukup. Pendelegasian wewenang/kekuasaan (*delegated power*), masyarakat diberi kekuasaan (sebagian/seluruh program) dalam proses kebijakan perizinan kepada masyarakat (*stakeholders*), dinilai sangat baik. Sedangkan kontrol/pengawasan masyarakat (*citizen control*), sepenuhnya dikuasai oleh masyarakat, dinilai cukup oleh para responden.

Berikutnya, hasil penelitian juga menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara diskresi terhadap kualitas pelayanan publik, yaitu sebesar 40,70%. Semakin baik kinerja diskresi maka akan semakin meningkat kualitas pelayanan publik. Hal ini dikarenakan peningkatan kualitas pelayanan publik, turut ditentukan oleh ketepatan proses diskresi (kewenangan/administrasi negara/tanggung jawab pemerintah). Untuk melaksanakan tugas-tugas pelayanan publik/kepentingan umum (*public service*), yang diemban administratur negara, dinilai sudah baik (paling tinggi). Sikap tindak aktif administrasi negara/administratur negara, diberi keleluasaan dalam menentukan beberapa kebijakan, dengan nilai cukup. Sikap tindak kebijakan/hukum (belum diatur dalam peraturan perundang-undangan), dinilai cukup. Sikap tindak inisiatif sendiri (tidak dapat diselesaikan menurut administrasi yang normal), juga dinilai cukup (paling lemah). Sikap tindak menyelesaikan persoalan penting yang timbul/munculnya secara tiba-tiba/di luar rencana, juga dinilai cukup. Termasuk sikap tindak administratur negara dapat mempertanggungjawabkan/dipertanggungjawabkan, baik secara moral maupun kebijakan/hukum, dinilai cukup oleh para responden.

Hasil penelitian juga menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara partisipasi dan diskresi secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan publik.

Pengaruh partisipasi sebesar 46,20%, lebih besar dari pengaruh diskresi yang bernilai 40,70% terhadap kualitas pelayanan publik. Adapun pengaruh partisipasi dan diskresi secara bersama-sama kepada kualitas pelayanan publik sebesar 61,70%, sedangkan sisanya 38,30% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Hal ini menunjukkan kualitas pelayanan publik dipengaruhi cukup besar oleh partisipasi dan diskresi. Semakin meningkat kinerja partisipasi dan semakin tepat proses diskresi, maka akan semakin meningkat kualitas pelayanan publik.

Namun demikian, partisipasi memiliki pengaruh lebih besar terhadap kualitas pelayanan publik, dibandingkan dengan diskresi, karena setiap dimensi partisipasi selalu terkait dengan *stakeholders* (pengguna dan penyelenggara pelayanan perizinan). Hal ini sejalan dengan pemikiran Cullingworth dan Nadin yang mengemukakan bahwa partisipasi masyarakat sangat bermanfaat dalam setiap proses penentuan dan penetapan kebijakan. Publik mempunyai hak suara di dalam pengambilan keputusan dalam proses perencanaan. Perencanaan partisipatif sudah seharusnya menciptakan mekanisme untuk memperbaiki kualitas dan kesempatan masyarakat lokal dalam keikutsertaan mereka untuk merumuskan dan mengimplementasikan kebijakan (Cullingworth & Nadin, 2002).

Dengan demikian, temuan penelitian ini memperkuat teori sebelumnya mengenai fakto-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik. Ada faktor internal dan eksternal yang memengaruhi efektivitas suatu pengelolaan implementasi pelayanan publik. Faktor tersebut adalah faktor partisipasi, diskresi (Kebijakan/Kebijaksanaan) dapat mempengaruhi secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.

Berikutnya, dari hasil pengolahan dan analisis data, penelitian ini juga merumuskan kebaruan (*novelty*) praktis sebagai strategi untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik DPM-PPTSP KBB. Strategi tersebut adalah pelaksanaan partisipasi dan diskresi pelayanan publik secara "Sinergi, Komprehensif dan Kontinu". Adapun penjelasannya adalah sebagai berikut.

1). Apa yang dimaksud dengan Sinergi, Komprehensif, dan Kontinu?

- a). Sinergi, adalah: partisipasi masyarakat (*stakeholders*) dan kemampuan/perbuatan diskresi pemerintah dalam proses perumusan dan penetapan kebijakan/kebijaksanaan kualitas pelayanan publik dilaksanakan secara sinergi/terpadu, yaitu suatu bentuk dari sebuah proses/interaksi yang menghasilkan suatu keseimbangan yang harmonis sehingga dapat membuat suatu keputusan/kebijakan yang tepat/optimum. Dengan beberapa syarat utama penciptaan sinergi, yakni: kepercayaan, komunikasi yang efektif, *feedback* yang cepat, dan kreativitas. Sinergi, adalah membangun dan memastikan hubungan kerja sama yang produktif serta kemitraan yang harmonis dengan para pemangku kepentingan, untuk menghasilkan karya yang bermanfaat, saling menguntungkan, dan berkualitas.
- b). Komprehensif, adalah: partisipasi masyarakat (*stakeholders*) dan kemampuan/perbuatan diskresi pemerintah dalam proses perumusan dan penetapan kebijakan/kebijaksanaan kualitas pelayanan publik dilaksanakan secara komprehensif/menyeluruh, yaitu segala sesuatu yang bersifat luas dan lengkap, meliputi seluruh aspek, atau meliputi ruang lingkup yang luas. Sebagai segala sesuatu yang terlihat dan memiliki wawasan yang luas terhadap sesuatu sehingga dapat dilihat dari berbagai sisi dan dapat dipahami dengan baik dan menyeluruh. Dengan begitu, segala permasalahan dapat terselesaikan dengan baik dan bijaksana. Komprehensif, adalah suatu metode berpikir filsafat yang mengkaji segala sesuatu secara menyeluruh sehingga tidak ada lagi bagian-bagian yang tersisa atau yang berada di luarnya.
- c). Kontinu, adalah: partisipasi masyarakat (*stakeholders*) dan kemampuan/perbuatan diskresi pemerintah dalam proses perumusan dan penetapan kebijakan/kebijaksanaan kualitas pelayanan publik, dilaksanakan secara kontinu,

berkesinambungan; berkelanjutan; terus-menerus sesuai dengan perkembangan jaman (keterbukaan teknologi informasi, dan komunikasi).

2). Mengapa diperlukan Sinergi, Komprehensif, dan Kontinu?

Selain ketiga faktor/variabel, berdasarkan analisis data dan informasi di atas, peneliti berpendapat (melengkapi) beberapa teori tentang partisipasi, diskresi, dan kualitas pelayanan publik. Peneliti menemukan tiga faktor/variabel lain terkait dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan perizinan pada DPM-PPTSP Kabupaten Bandung Barat, yaitu: Sinergi, Komprehensif, dan Kontinu.

Sedangkan faktor-faktor lainnya, yang diperlukan untuk percepatan perwujudan kualitas pelayanan perizinan pada DPM-PPTSP KBB, di antaranya yaitu: waktu pelayanan pada maklumat pelayanan (tidak/belum tepat waktu), serta tindak lanjut penanganan pengaduan (saran dan masukan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik/perizinan). Di antaranya, yaitu:

Peningkatan jumlah/kualitas ketersediaan sarana/prasarana/fasilitas penunjang pelayanan perizinan berbasis IT/*Online/Free Wifi*, sistem keamanan ruang kerja dan gedung arsip, terbangunnya budaya kerja yang proaktif dan inovatif (*Total Quality Management*).

3). Siapa yang harus melakukan Sinergi, Komprehensif dan Kontinu?

Para pemangku kepentingan (*stakeholders*), yaitu pemerintah daerah (DPM-PPTSP KBB) sebagai birokrasi terdepan/*front line*/apatur pelayan publik dan masyarakat (perorangan/dunia usaha/swasta), sebagai pengguna/konsumen/*customer* yang mendapat pelayanan perizinan.

4). Kapan waktu dilaksanakannya Sinergi, Komprehensif dan Kontinu?

Selama Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung Barat mempunyai kewenangan, tugas pokok, peran dan fungsi sebagai regulator/fasilitator pelayan masyarakat, untuk memberikan pelayanan publik terbaik/prima dalam perizinan. Baik dalam jangka pendek, jangka menengah, maupun dalam jangka panjang.

5). Di mana dilaksanakannya Sinergi, Komprehensif dan Kontinu?

Dilaksanakannya, yaitu di wilayah Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung Barat, khususnya oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

6). Bagaimana cara pelaksanaan Sinergi, Komprehensif dan Kontinu?

Untuk kemudahan (*accessibility*) pelayanan publik secara prima, dapat dilaksanakan dengan cara langsung di loket pelayanan terpadu/*mall* pelayanan terpadu (*offline*) atau keliling/jemput bola (*mobile service*) dan tidak langsung (*online/daring*). Dilengkapi sumber daya aparatur yang kompeten/profesional dan sumber daya pendukung lainnya, seperti: penyediaan sarana prasarana, termasuk sistem jaringan internet yang memadai/layak ke setiap wilayah pelayanan secara bertahap dan berkelanjutan.

5. PENUTUP

Berdasarkan pembahasan mengenai partisipasi, diskresi, dan implikasinya terhadap kualitas pelayanan publik, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara partisipasi terhadap kualitas pelayanan publik. Semakin baik kinerja partisipasi maka akan semakin meningkat kualitas pelayanan publik. Hasil penelitian juga menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara diskresi terhadap kualitas pelayanan publik.

Berikutnya, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara partisipasi dan diskresi secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan publik. Semakin meningkat kinerja partisipasi dan semakin tepat proses diskresi, maka akan semakin meningkat kualitas pelayanan publik. Namun demikian, partisipasi memiliki pengaruh lebih besar terhadap

kualitas pelayanan publik, dibandingkan dengan diskresi, karena setiap dimensi partisipasi selalu terkait dengan *stakeholders* (pengguna dan penyelenggara pelayanan perizinan). Hal ini dapat diartikan, bahwa kualitas partisipasi dan diskresi ditingkatkan, dapat berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.

Selain itu, penelitian ini juga merumuskan kebaruan (*novelty*) praktis sebagai strategi untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik DPM-PPTSP KBB. Strategi tersebut adalah pelaksanaan partisipasi dan diskresi pelayanan publik secara “Sinergi, Komprehensif dan Kontinu”.

Adapun rekomendasi tambahan yang dapat dilakukan oleh DPM-PPTSP KBB untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanannya yaitu: pertama, mengikutsertakan sejak pembahasan dan penetapan kebijakan standar pelayanan, maklumat/janji pelayanan dan evaluasi pelayanan oleh DPM-PPTSP KBB atau bermitra dengan lembaga independen profesional. Kedua, untuk pelaksanaan diskresi berkualitas, perlu melengkapi ketentuan peraturan yang ada, seperti: Perda tentang Penataan Ruang (Review RTRWK, RDTRK dan RTRK), serta SOP (juklak/juknis), tentang pengembangan organisasi pelayanan publik daerah (tataran kebijakan teknis perizinan). Sebagai pedoman/acuan dalam pengendalian pemanfaatan ruang yang partisipatif, akomodatif, aplikatif, efektif, komprehensif, dan berkelanjutan, sebagai dasar pertimbangan pemberian izin lokasi dan IMB, untuk kelancaran pelayanan publik termasuk penanaman modal. Ketiga, meningkatkan kualitas teknologi informasi dan komunikasi, untuk mendukung tugas pokok dan fungsi DPM-PPTSP KBB. Keempat, meningkatkan kualitas SDM aparatur pendukung lembaga pelayanan terpadu. Kelima, menerapkan sistem “*reward/insentif/ penghargaan* (aparatur yang berprestasi) *and punishment/disinsentif/sanksi tegas* (aparatur yang melanggar peraturan)”. Supaya terwujud suatu keadilan yang proporsional, untuk menciptakan suasana kerja kondusif, profesional, integritas, kompetitif, produktif, dan inovatif, dalam meningkatkan kinerja aparatur, sehingga peningkatan kualitas pelayanan publik akan semakin baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W., & Jogiyanto, H. (2015). *Partial Least Square (PLS), Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Arnstein, S. R. (1969). A Ladder of Participation. *Journal of the American Institute of Planners*, 35(4), 216–223. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/01944366908977225>.
- Basah, S. (1998). *Perlindungan Hukum terhadap Sikap-Tindak Administrasi Negara*. Bandung: Alumni.
- Bovaird, T. (2007). Beyond Engagement and Participation: User and Community Coproduction of Public Services. *Public Administration Review*, 67(5), 846–860. <https://doi.org/https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2007.00773.x>
- Creswell, J. W. (2012). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Cullingworth, B., & Nadin, V. (2002). *Town and Country Planning in the UK* (13th edition). London: Routledge.
- Fenwick, & Millan, M. (2012). *Research in Publik Service USA: Pearson Education Governance*. New York: Taylor and Francis Group.
- Gibson, J. L. (1997). *Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Gouscos, D., Kalikakis, M., Legal, M., & Papadopoulo, S. (2007). A General Model of Performance and Quality for One-Stop e-Government Service Offerings. *Government Information Quarterly*, 24, 860–885. <https://doi.org/doi:10.1016/j.giq.2006.07.016>.
- Henderson, A., Țiclău, T., & Balica, D. (2018). Perceptions of Discretion in Street-Level Public

- Service: Examining Administrative Governance in Romania. *Public Performance & Management Review*, 41(3).
<https://doi.org/https://doi.org/10.1080/15309576.2017.1400987>.
- Lavery, P. M. (2002). In *Public Participation and Innovations in Community Governance*. Aldershot UK: Ashgate.
- Pramusinto, A., & Kumorotomo, W. (Eds.). (2009). *Governance Reform di Indonesia: Mencari Arah Kelembagaan Politik yang Demokratis dan Birokrasi yang Profesional*. Yogyakarta: Gava Media Bekerja Sama dengan Magister Administrasi Publik UGM.
- Purwanto, E. A., & Sulistyastuti, D. R. (2012). *Implementasi Kebijakan Publik. Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Yogyakarta: Gava Media Press.
- Randolph, J. (2004). *Environmental Land Use Planning and Management*. Washington, DC: Island Press.
- Sanoff, H. (2000). *Community Participation Methods in Design and Planning*. Brisbane: John Wiley & Sons, Inc.
- Sugiyono. (2006). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: Free Press.