

**IMPLEMENTASI PERATURAN WALIKOTA NOMOR 28 TAHUN 2017 TENTANG  
PENDELEGASIAN KEWENANGAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN  
TERPADU KEPADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU  
SATU PINTU KOTA PADANG**

**PURYANTO, ROMIZA PUTRA**

Universitas Ekasakti

puryantoyan@yahoo.com , romizaputra99@gmail.com

**Abstract:** *In order to build an integrated economy and one-stop service, the government of Padang City issued a policy to solve these problems. The policy is managed by the Padang City Investment and One-Stop Integrated Service Office (DPMPTSP). The purpose of the DPMPTSP is to make it easier for the community to make licensing letters, in the form of a one-stop integrated service (PTSP), where PTSP provides integrated services in order to cut the bureaucracy of licensing services. Padang city. This policy is contained in the Mayor of Padang Regulation No. 28 of 2017 concerning the delegation of authority and one-stop integrated services for the City of Padang. This research uses descriptive qualitative method, with purposive sampling technique. Collecting data by library method, interview and observation. Then analyzed using the miles and huberman methods. This study uses the theory of George C. Edward III because the indicators are in accordance with the research. The results showed that (1) the implementation of the Padang mayor's regulation no 28 of 2017 concerning the delegation of authority and one-stop integrated services in the city of Padang has not been effective, this happens because not all of the permits can be carried out by the Padang City DPMPTSP. The cause can be viewed from the elements of communication, resources, attitude of implementers and organizational structure. (2) the obstacles that occur in the implementation of Perwako No. 28 of 2017 are the lack of resources, both inadequate human resources from experts both from facilities and infrastructure resources to support the implementation of services. not yet committed to carrying out their duties. (3) efforts are being made to overcome the obstacles that occur in the implementation of Perwako No. 28 of 2017 which is to complete resources both from human resources and from facilities and infrastructure resources, then the need for a special study on the renewal of Perwako No. 28 of 2017 to better policies. . And finally, the need for DPMPTSP to fix the online service system during the corona virus 19 pandemic.*

**Keywords:** *Implementation, Policy, Delegation of authority.*

**Abstrak:** Dalam rangka untuk membangun ekonomi dan pelayanan terpadu satu pintu, pemerintah Kota Padang mengeluarkan kebijakan untuk menyelesaikan permasalahan tersebut. kebijakan tersebut di kelolah oleh dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kota Padang (DPMPTSP). Tujuan dari DPMPTSP yaitu untuk memudahkan masyarakat dalam membuat surat perizinan, dalam bentuk pelayanan terpadu satu pintu (PTSP), dimana PTSP menyediakan pelayanan terpadu guna untuk memangkas birokrasi pelayanan perizinan, kita tahu pelayanan perizinan selama ini tersebar luas di berbagai organisasi perangkat daerah (OPD) Kota Padang. Kebijakan tersebut termaktub dalam peraturan walikota padang no 28 tahun 2017 tentang pendelegasian kewenangan dan pelayanan terpadu satu pintu Kota Padang. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, dengan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data dengan metode perpustakaan, wawancara dan observasi. Kemudian dianalisis dengan menggunakan metode miles dan huberman, Penelitian ini menggunakan teori George C. Edward III karena indikator yang ada sesuai dengan penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) implementasi peraturan walikota padang no 28 tahun 2017 tentang pendelegasian kewenangan dan pelayanan terpadu satu pintu kota padang belum efektif, hal itu terjadi karena belum semua dari perizinan dapat dijalankan oleh DPMPTSP Kota Padang. Penyebabnya dapat ditinjau dari unsur komunikasi, sumberdaya, sikap pelaksana dan struktur organisasi. (2) kendala yang terjadi dalam implementasi perwako no 28 tahun 2017 ini kurangnya sumberdaya baik itu sumberdaya manusia yang belum memadai dari

tenaga ahli baik dari sumberdaya sarana dan prasarana untuk mendukung pelaksanaan pelayanan. dan dari unsur komunikasi pelayanan yang belum maksimal serta pada sikap pelaksana yang belum komitmen dalam menjalankan tugas. (3) upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala yang terjadi dalam implementasi perwako no 28 tahun 2017 yaitunya melengkapi sumberdaya baik dari sumberdaya manusia maupun dari sumberdaya sarana dan prasarana selanjutnya perlunya kajian khusus tentang pembaruan dari perwako no 28 tahun 2017 ke pada kebijakan yang lebih baik lagi. Dan terakhir perlunya DPMPTSP membenahi sistem pelayanan online pada masa pandemi corona virus 19.

**Kata Kunci:** Implementasi, Kebijakan, Pendelegasian kewenangan.

## A. Pendahuluan

Kebijakan publik merupakan suatu aturan yang mengatur kehidupan bersama yang harus di taati dan berlaku mengikat seluruh warganya. Setiap pelanggaran akan di berikan sanksi sesuai dengan bobot pelanggaran nya yang dilakukan dan sanksi dijatukan di depan masyarakat oleh lembaga yang mempunyai tugas menjatukan sanksi (Thomas Dye, 2107). ketidakefektifan dalam pelaksanaan suatu kebijakan dapat menghambat proses pembangunan suatu wilayah. Salah satu penunjang pembangunan adalah investasi. Investasi atau dikenal dengan nama lain penanaman modal merupakan perseorangan atau badan usaha yang melakukan penanaman modal yang dapat berupa penanam modal dalam negeri dan penanaman modal asing (B.sore Uddin dan Sobirin, 2019).

Salah satu bentuk perwujudan peran pemerintah sebagai fasilitator dalam investasi ialah perizinan. Dalam perizinan terbagi 2 jenis yaitu perizinan dan non-perizinan. Perizinan adalah segala bentuk persetujuan yang dikeluarkan oleh pemerintah dan pemerintah daerah yang memiliki kewenangan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Sedangkan, non-perizinan adalah segala bentuk kemudahan pelayanan, fasilitas fiskal, dan informasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kewenangan pengurusan perizinan di Kota Padang merupakan wewenang dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Padang. Hal itu tertulis dalam Peraturan Walikota Padang No 28 Tahun 2017 Tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kepada DPMPTSP. DPMPTSP Kota Padang memiliki tanggung jawab dengan proses pengelolaan izin tersebut. Sedangkan pendelegasian wewenang adalah penyerahan tugas, hak, kewajiban dan pertanggungjawaban perizinan dan non-perizinan, termasuk penandatanganan atas nama pemberi wewenang. Berdasarkan peraturan Walikota (Perwako) Padang Nomor 28 Tahun 2017 pasal 4 ayat (2) dapat diketahui bahwa 83 jenis pelayanan perizinan ini merupakan tanggung jawab yang harus dikelola oleh DPMPTSP Kota Padang. jumlah perizinan yang dikelola oleh DPMPTSP Kota Padang sampai saat ini berjumlah 30 perizinan.

Bukan hanya masalah seperti hal di atas, akan tetapi juga ada permasalahan yang terjadi ketika penerbitan perizinan yang tidak sesuai jadwal, sesuai dengan temuan peneliti pada saat wawancara seperti berikut ini : “Pelayanan secara administrasi di DPMPTSP Kota Padang memang sudah bagus, cuman pada saat penerbitan perizinan terkadang tidak sesuai dengan SOP yang berlaku. Dan juga terdapat permasalahan pada saat pendelegasian dalam faktor komunikasi, sumberdaya, disposisi dan struktur birokrasi.

## B. Metodologi Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini ada penelitian deskriptif kualitatif, yaitu data dapat dianalisis dengan cara hanya menggambarkan dan menguraikan serta menjelaskan tentang permasalahan yang terjadi pada implementasi peraturan walikota nomor 28 tahun 2017 tentang pendelegasian kewenangan penyelenggaraan pelayanan terpadu kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Padang. Populasi menurut corper, donal, R;Schinler, Pamela S 2003 menyatakan bahwa *“population is the total collection of element about whick we wish to make some inference. A populasi element is the subject on whick the measurement is being taken.it is the unit of study”*. Populasi adalah keseluruhan elemen yang akan dijadikan wilayah generalisasi. Elemen populasi adalah keseluruhan subyek

yang akan di ukur, yang merupakan unit yang diteliti (Sugiyono, 2019). populasi dalam penelitian ini adalah aparatur yang bekerja di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Padang dan tokoh masyarakat yang mengurus surat-perizinan di tempat tersebut. Sampel yaitu sebagian dari subjek penelitian dan dianggap mewakili keseluruhan. Menurut Sujarweni sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian (Wiratna, 2014). adapun teknik pengumpulan sampel yang digunakan adalah teknik *purposive sampling*. Sampling purposive adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu dan sampel dalam penelitian ini berjumlah 8 orang. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan berdasarkan dua sumber yaitu pengumpulan data primer dan pengumpulan data sekunder. Pengumpulan data primer yaitu pengumpulan data yang langsung ke lokasi penelitian untuk mencari data-data yang lengkap dan berkaitan dengan masalah yang diteliti. Penelitian data dengan cara observasi yaitu pengamatan dilakukan untuk memperoleh data tentang implementasi Peraturan Walikota Nomor 28 Tahun 2017 Tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Padang. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif yaitu memberikan fakta mengenai objek penelitian tanpa memberikan penilaian. Penilaian deskriptif ini dituang secara kualitatif yang sifatnya tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi, penelitian deskriptif hanya ditujukan untuk melukiskan secara sistematis fakta atau karakteristik suatu bidang tertentu secara faktual dan cermat. Teknik analisis data yang digunakan yaitu teknik Miles dan Huberman. Lokasi penelitian dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Padang, Sumatera Barat. Waktu Penelitian ini dilaksanakan selama satu bulan mulai tanggal 02 juli 2021 sampai tanggal 02 agustus 2021.

### C. Hasil dan Pembahasan

#### 1. Implementasi peraturan Walikota Nomor 28 Tahun 2017 Tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kepada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Padang

Pelaksanaan peraturan walikota no 28 tahun 2017 kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Padang di laksanakan dengan beberapa tahap (1) rapat dengan OPD teknis yang terkait dengan kewenangan dalam perwako no 28 tahun 2017, (2) merancang formulasi kerja, (3) menyusun SOP pada pelaksanaan perwako no 28 tahun 2017 Kota Padang dan (4) menginformasikan kepada masyarakat tentang surat perizinan yang dapat di urus pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota padang. Dan dengan meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat / pelaku usaha, mulai tahun 2017 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Padang telah melakukan inovasi-inovasi dalam memberikan pelayanan seperti inovasi one hours service, customer's day, one day service dll, akan tetapi dari tahap pelaksanaan perwako no 28 tahun 2017 kepada DPMPTSP Kota Padang masih banyak terdapat kekurangan dari berbagai sektor sumberdaya dan kinerja yang tidak konsisten dari OPD teknis yang terkait dan membuat DPMPTSP Kota Padang memiliki isu-isu kinerja buruk dari masyarakat Kota Padang serta terdapat beberapa kinerja dari OPD teknis lambat dalam survey yang dibutuhkan untuk pembuatan perizinan yang ada dalam perwako no 28 tahun 2017.

Implementasi peraturan walikota sesuai dengan kajian teori George C Edward III yaitu meliputi beberapa faktor sebagai berikut: **Komunikasi (Communication)**. Pada saat pelaksanaan pendelegasian perwako no 28 tahun 2017 pertamakali yang dilakukan oleh kepala DPMPTSP Kota Padang yaitu bagian sub bidang organisasi yang memiliki peran penting dalam pembuatan formulasi kerja, penyusunan SOP dalam pelaksanaan perwako no 28 tahun 2017 serta bagian promosi perizinan diwajibkan untuk mengikuti rapat yang di adakan oleh kepala DPMPTSP Kota Padang seta bagian OPD teknis yang bertanggung jawab atas perizinan jika sebuah perizinan itu membutuhkan survey, jadi komunikasi yang digunakan pada saat pelimpahan perwako kepada DPMPTSP Kota Padang dengan mengadakan rapat untuk membahas tentang perwako no 28 tahun 2017 ini.

**Sumber Daya.** Jumlah sumberdaya DPMPTSP khususnya pada jumlah orangnya yang memang sedikit dibandingkan tugas yang di amanahkan oleh perwako no 28 tahun 2017 yang mana terdapat 83 jenis perizinan yang harus di olah tentunya tidak sepadan dengan tenaga manusia yang berkerja melayani masyarakat yang datang ke DPMPTSP untuk mengakses dan mengurus jenis perizinan, sedangkan untuk sumberdaya sarana dan prasarana sudah bisa di katakana lengkap seperti alat bekerja computer sudah lumayan banyak dan yang lain mesin print udah lengkap terus tempat kerja yang sudah nyaman dan sebagainya.

**Sikap Pelaksana.** Sikap DPMPTSP Kota Padang pada saat dilimpahkan perwako no 28 tahun 2017 yaitunya mengusahakan untuk pembuatan formulasi kerja, dan menyusun SOP dalam pelaksanaan perwako no 28 tahun 2017, karena dalam peraturan walikota no 28 tahun 2017 ini terdapat banyak wewenang yang dilimpahkan berbentuk jenis perizinan dan non perizinan sehingga membutuhkan waktu yang lama untuk membuat formulasi kerja dan menyusun SOP nya dan setiap jenis perizinan yang berbeda memiliki SOP yang berbeda misalkan surat izin perdagangan minuman berakohol (SIUPMB) dalam SOP nya memiliki 14 syarat yang harus dipenuhi dalam pembuatan jenis surat perizinan tersebut yang berbeda jauh dengan pembuatan surat izin lembaga pelatihan kerja yang hanya memiliki syarat 6 dokumen yang harus dipenuhi sehingga dari penyusunan tersebut memiliki waktu yang berbeda pula.

**Struktur Birokrasi.** Untuk struktur ke organisasian pada DPMPTSP kota padang ini sudah cukup baik karena sudah terdapat organisasi yang jelas dan terdaftar di lembaga keorganisasian kota padang dan organisasi ini udh memiliki Fisi-Misi yang jelas sehingga membuat struktur organisasi ini tertata dengan baik dan organisasi ini juga memiliki perencanaan yang jelas baik itu berbentu perencanaan peningkatan pertahunan dll.

## **2. Kendala Apa saja dalam Implementasi Peraturan Walikota Nomor 28 Tahun 2017 Tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kepada DPMPTSP Kota Padang**

Pelaksanaan perwako no 28 tahun 2017 belum sepenuhnya maksimal karena masih terdapat kekurangan dari pelaksanaan perwako no 28 tahun 2017 di DPMPTSP Kota Padang yang belum memenuhi dari tahap pelaksanaan perwako itu sendiri dimana terdapat kendala seperti peraturan formulasi kerja yang masih belum maksimal, serta penyusunan SOP dari setiap pelayanan yang berbeda –beda masih terdapat kekurangan dan kinerja dari OPD Teknis yang belum maksimal, baik dari waktu ataupun dari survey jenis perizinan yang membutuhkan survey dan masih terdapat kendala dari sumberdaya, baik itu sumberdaya manusia yang masih kurang dari tenaga ahli dalam bidangnya dan dari sumberdaya prasarana yang butuh perbaikan dan dari promosi kepada masyarakat untuk memberikan informasi tentang DPMPTSP yang dapat memberikan pelayanan perizinan terpadu satu pintu guna untuk memangkas birokrasi selama ini yang prosesnya berbelit-belit akan tetapi dari sruktur organisasi sudah jelas dimana sudah berjalan sesuai dengan fungsinya.

Kendala Implementasi peraturan walikota sesuai dengan kajian teori George C edward III yaitu meliputi beberapa faktor sebagai berikut: **Kendala komunikasi.** Kendala komunikasi terpadapat pada kurangnya promosi yang dapat dilakukan antara lain melalui sosialisasi kepada masyarakat, melalui pameran-pameran guna untuk memperkenalkan kepada masyarakat tentang apa-apa perizinan yang bisa di urus di DPMPTSP kota padang dan terkadang masih saja kita temui masyarakat bingung dalam mengurus surat perizinan.

**Kendala Sumber Daya.** DPMPTSP kekurangan tenaga kerja yang bergerak di bidang kesehatan, teknik sipil dan ilmu lingkungan dan belum optimalnya Sumber Daya Aparatur Penanaman Modal dan Perizinan belum sesuai keahlian dibidang masing-masing (belum kompeten). Sedangkan untuk Saranan dan prasarana disini sudah lengkap akan tetapi permasalahan sering timbul dari perawatan-perawatan barang-barang yang sudah ada agak lelet, dimana ada kejadian barang yang rusak tapi waktu untuk memperbaiki nya lama dan dapat menyebabkan boros nya waktu dalam bekerja.

**Kendala Disposisi/Sikap Pelaksana.** Kendala sikap merupakan hal yang harus diperhatikan oleh DPMPTSP Kota Padang, kendala sikap DPMPTSP Kota Padang saat di delegasikan perwako no 28 tahun 2017 yang di lakukan oleh walikota padang yaitunya kendala

sikap pekerja yang masih menyesuaikan untuk menerima perwako no 28 tahun 2017 sehingga masih dibutuhkan evaluasi dalam berkerja, sikap belum komitmen dalam bekerja serta pegawai berkerja belum sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang disepakati guna untuk memudahkan OPD Teknis dalam berkerja.

**Kendala Struktur Birokrasi.** Bahwasanya DPMPTSP Kota Padang merupakan organisasi perangkat daerah Kota Padang yang sudah cukup jelas dan organisasi ini bergerak dibidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu dimana terdapat jenis pembuatan surat perizinan dalam membangun usaha. Akan tetapi masih banyak isu-isu organisasi ini belum begitu banyak diketahui oleh masyarakat yang ekonominya menengah kebawah.

### **3. Upaya Apa saja yang dilakukan dalam mengatasi kendala Implementasi Peraturan Walikota Nomor 28 Tahun 2017 Tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kepada DPMPTSP Kota Padang**

Permasalahan yang terjadi pada saat implementasi perwako no 28 tahun 2017 ini banyak terjadi kendala permasalahan. Untuk mengatasi kendala tersebut dibutuhkan upaya yang tepat seperti melengkapi sarana dan prasarana sesuai kebutuhan yg diperlukan lebih memperhatikan kualitas SDM yang ada dan memaksimalkan sarana dan prasarana yang ada serta untuk mengatasi masalah dalam bidang komunikasi dibutuhkan inovasi inovasi dalam mempromosikan kemudahan dalam berinvestasi di Kota Padang dan melakukan evaluasi terhadap keluhan-keluhan yang diberikan masyarakat dan melakukan rapat koordinasi 1 bulan sekali serta mengevaluasi keluhan-keluhan dari setiap masyarakat yang memberikan keluhan dan syarannya baik pada website DPMPTSP Kota Padang maupun melalui Kotak saran.

Upaya Implementasi peraturan walikota sesuai dengan kajian teori George C Edward III yaitu meliputi beberapa faktor sebagai berikut: **Upaya Komunikasi.** Adapun upaya yang dilakukan dalam menarik keinginan investasi dari masyarakat kota padang ataupun masyarakat luar kota padang yaitu dengan melakukan pemajangan iklan dan pameran-pameran serta melakukan sosialisasi kepada masyarakat bisa lewat facebook, instagram dll serta melalui temu usaha kerjasama kemitraan dengan para pengusaha/ badan usaha namun kelemahan dalam hal ini masih sedikit dilakukan belum sepenuhnya dilakukan. Dan Adapun upaya yang dilakukan dalam bidang komunikasi terkait dengan ketidak mampuan DPMPTSP Kota Padang dalam merealisasikan berbagai macam jenis perizinan dengan cara bersosialisasi dan rapat kerja untuk mengembalikan jenis perizinan yang tidak terealisasi kepada pihak OPD teknis dengan mengeluarkan jenis perizinan yang tidak terealisasi dari perwako no 28 tahun 2017, adapun permasalahannya kenapa tidak terealisasi yaitunya kurangnya sumberdaya manusia yang ahli dibidang tersebut.

**Upaya Sumberdaya Manusia.** Upaya pemecahan masalah yang dilakukan untuk kendala sumberdaya manusia yaitu dengan merekrut pegawai yang honorer untuk melengkapi dalam menjalankan tugas sesuai dengan keahlian dan diadakan pelatihan keahlian dalam menjalankan tugasnya seperti mengerti dengan pemanfaatan sarana computer dan bersikap lembut kepada pengunjung yang mengurus surat perizinan dan kecekatan, lugas dalam berkerja dan Upaya pemecahan masalah kendala dari sumberdaya sarana yaitu dengan cara memperbaiki secara cepat jika ada sumberdaya sarana yang rusak sehingga tidak memakan waktu yang lama untuk menunggu sarana itu dapat digunakan lagi sedangkan untuk prasarana seperti gedung sudah ada dan sudah diperbagus dengan dua fungsi yaitu sebagai mall pelayanan public dan sebagai kantor pusat.

**Upaya Disposisi / Sikap Pelaksana.** Adapun upaya yang di ambil dalam mengatasi kendala sikap pelaksana dari tidak terealisasinya sebagian dari jenis perizinan yang di amanakan oleh perwako no 28 tahun 2017 ini yaitu dengan mengadakan rapat koordinasi 1 kali dalam satu bulan jika sebagian jenis perizinan ini memungkinkan untuk dijalankan pada DPMPTSP Kota Padang maka harus dilihat dan dipertimbangkan dulu dari beberapa aspek seperti aspek sumberdaya manusia, aspek sarana dan prasarana serta aspek dari pelaksanaan kerja, baik dari komitmen OPD teknis dalam menjalankan atau mensurvey perizinan yang membutuhkan survey, jika aspek itu terpenuhi untuk sebagian jenis perizinan yang tidak terealisasikan maka kita akan menjalankan dan mempertahankan, sebagian dari jenis perizinan

yang tidak terealisasi tetapi jika kedua aspek itu tidak terpenuhi maka kita akan mengembalikan lagi sebagian jenis perizinan yang tidak terealisasi kepada pihak OPD teknis yang mengelola sebagian jenis perizinan tersebut.

**Upaya Struktur Birokrasi.** Bahwasanya DPMPTSP Kota Padang merupakan organisasi perangkat daerah Kota Padang yang sudah cukup jelas dan terdaftar dalam perwako Padang no 17 tahun 2008.

#### **D. Penutup**

Implementasi peraturan walikota padang no 28 tahun 2017 tentang pendelegasian kewenangan kepada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu belum sepenuhnya berjalan dengan baik karena masih ada permasalahan yang terletak di aspek komunikasi, sumberdaya, dan sikap pelaksana akan tetapi untuk aspek birokrasi sudah cukup baik dan jelas untuk di laksanakan. Kendala yang terjadi dalam implementasi peraturan walikota Padang no 28 tahun 2017 tentang pendelegasian kewenangan kepada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota padang yaitu berupa kendala komunikasi yang terletak kurang nya promosi, pameran iklan untuk menarik minat dari inventasi baik yang ada dalam kota padang maupun diluar kota padang serta melalui temu usaha kerjasama kemitraan dengan para pengusaha/ badan usaha. Kendala sumberdaya terletak pada sumberdaya manusia yang belum cukup pegawai nya di bidang tenaga ahli dan kendala yang terletak pada sumberdaya sarana dan prasana seperti sarana yang rusak lama untuk diperbaiki sehingga memperlambat kerja pegawai dalam proses pelayanan perizinan serta masih kurang nya data formulir perizinan. Sedangkan kendala pada sikap pelaksana terletak pada komitmen OPD teknis dan pegawai DPMPTSP kota Padang dalam berkerja. Dan yang terakhir kendala dari struktur birokrasi dimana tidak ada permasalahan dari struktur birokrasi karena struktur birokrasi DPMPTSP Kota Padang telah memenuhi SOP yang berlaku. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi permasalahan kendala yang terjadi dalam implementasi perwako no 28 tahun 2017 yaitu dalam bidang komunikasi di buat iklan walupun masih terbatas jumlahnya serta mengevaluasi keluhan-keluhan dari masyarakat dan mengadakan rapat koordinasi 1 kali dalam, dalam bidang sumberdaya upaya penyelesaian masalah dilakukan dengan cara melengkapi sarana yang kurang lengkap dan mempergunakan sarana dengan semestinya dan dibagikan sumberdaya manusia dengan melakukan pelatihan untuk tenaga honorer agar dapat memberikan pelayanan yang bagus kepada masyarakat. di bagian sikap pelaksana dalam implementasi perwako no 28 tahun 2017 dilakukan upaya seperti rapat kerja untuk penyelesaian masalah yang terjadi pada aspek komunikasi dan sumberdaya.

#### **Daftar Pustaka**

- Atep Adya Barata, 2003, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Elex Media, Jakarta  
Agussalim Manguluang, 2016, *Metodologi Penelitian*, Ekasakti Press, Padang  
Arifin Tahir, 2015, *Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah*, Alfabeta, Bandung  
Deddy Mulyadi, 2016, *Studi Kebijakan Publik dan pelayanan Publik*, Alfabeta, Bandung  
Haryatmoko, 2011, *Etika Publik*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta  
Hendrik Budi Untung, 2010, *Hukum Investasi*, Sinar Grafika, Jakarta  
Jonker Sihombing, 2008, *investasi asing melalui surat utang Negara di pasar modal*, PT. Alumi, Bandung  
Lajian Poltak Sinambela, 2010, *Reformasi Pelayanan Publik*, Bumi Aksara, Jakarta  
Leo Agustino, 2016, *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*, Alfabeta, Bandung  
Lukman & Sugiyanto, 2001, *Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima*, LAN RI, Jakarta  
Malayu S.P. Hasanibuan, 2006, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Haji Masagun, Jakarta  
Manullang, M, 2006, *Manajemen Personalia Edisi 3*. Gajah Mada University Press, Yogyakarta  
Nina Rahmayanty, 2013, *Manajemen Pelayanan Prima*, PT Graha Ilmu, Yogyakarta  
N.Rosyidah rahmawati, 2004, *Hukum Penanaman Modal Di Indonesia Dalam Menghadapi Era Global*, Bayumedia, Malang

- Puji Meilita sugiana, 2012, *Implementasi Kebijakan Penanggulangan Kemiskinan melalui Kelompok Usaha Bersama (KUBE) di Jakarta Selatan*, Universitas Indonesia, Jakarta
- Said Zainal Abidin, 2012, *Kebijakan Publik*, Penerbit Salemba Humanika, Jakarta
- Sugiyono, 2019, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, Alfabeta, Bandung
- Sujarweni, Wiratna. 2014. *Metodologi Penelitian*. Pustaka Baru, Yogyakarta
- Sanapih Faisal, 1995, *Format-Format Penelitian Sosial: Dasar-Dasar dan Aplikasi*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Tangkilisan, 2005, *Manajemen Publik*, PT Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta
- Uddin B. Sore, Sobirin. 2017, *Kebijakan Publik*, Cv Sah Media, Makassar.
- Anis Nur Fadhilah, dengan judul, 2018, Skripsi: Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Online Single Submission (Oss) Studi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpstp) Kabupaten Nganjuk. Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id>.
- Fatah Hidayat, Sutomo, Bagus Sigit Sunarko, 2018, "Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Ptsp) Pendelegasian Kewenangan Setengah Hati" (Sumber: Jurnal Politico Vol 18, No 1 Maret 2018: Halaman 144-163. Issn :P: 1829-6696, E:2549-4716 Web Jurnal Online: Jurnal.Unmuhjember.ac.Id.
- Puryanto, Novi Helmidani, 2019, "Implementasi Kebijakan Kredit Usaha Rakyat Dalam Mengembangkan Usaha, Mikro, Kecil Dan Menengah Di Kecamatan Koto Baru Kabupaten Dharmasraya" Jurnal Ensiklopedia of Journal Vol.1 No.4 Edisi 1 Juli 2019 Web Jurnal Online : <http://jurnal.ensiklopediaku.org>
- Puryanto, Rahmad Rosadi, 2021, "Implementasi Program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS) Di Kecamatan Padang Laweh Kabupaten Dharmasraya Tahun 2019" Jurnal Ensiklopedia Social Review Vol.3 No.1 Februari 2021 Web Jurnal Online : <http://jurnal.ensiklopediaku.org>  
<https://padangkota.bps.go.id/publikasi.html> di akses pada tanggal 17 April 2021.