

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik adalah adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009). Dalam undang-undang tersebut asas dalam pelayanan publik adalah kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan profesionalisme, partisipatif, perlakuan/tidak diskriminatif, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan yang khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan. Salah satu bentuk pelayanan bagi warga negara adalah pelayanan barang dan jasa yang disediakan oleh BUMN dan BUMD, selain itu terdapat pelayanan administratif yang disediakan oleh institusi pemerintah.

Untuk menjalankan kegiatan pelayanan publik, dibuatlah Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu agar proses implementasi kebijakan berjalan lancar. Dalam pemberian pelayanan perizinan maupun *non* perizinan dilakukan oleh dinas terkait yang tugas pokok dan fungsinya adalah

mengelola semua bentuk pelayanan perizinan dan *non* perizinan di daerah dengan sistem satu pintu. Dalam system tersebut kegiatan perizinan dilakukan cukup datang ke satu tempat dan mengambil di tempat yang sama. Masyarakat hanya berhubungan dengan *customer services* (bagian depan) tanpa berhubungan dengan *back office* atau dapat dilakukan secara parallel.

Salah satu permasalahan birokrasi dewasa ini yang menghambat permasalahan bisnis adalah permasalahan perizinan, dimana banyak dari pelaku usaha mengeluhkan proses perizinan yang diselenggarakan pemerintah masih belum baik seperti tidak adanya kejelasan prosedur, proses yang berbelit-belit dan tidak transparan, kepastian waktu perizinan yang tidak tepat dan adanya pungutan biaya tidak resmi yang banyak dan besar. Selain permasalahan diatas permasalahan yang menghambat perizinan adalah banyaknya meja yang harus didatangi dari meja satu ke satunya, dari tempat satu ke satunya dan pelaku perizinan sering mondar-mandir dari satu instansi ke instansi pemerintahan yang lain untuk mendapatkan perizinan. Hal tersebut yang menyebabkan kekecewaan masyarakat yang menimbulkan citra kurang baik dari pemerintah serta berakibat kepada penurunan kepercayaan masyarakat (Sellang, 2019).

Dalam konteks yang dipenuhi dengan aturan yang ketat serta tingginya tuntutan publik memang harus diakui tak mudah bagi aparaturnya melaksanakan tugas pelayanan kepada publik. Tetapi apapun alasannya, pelayanan publik

yang bagus menjadi sesuatu yang harus dilakukan (keniscayaan), karena memang sudah disuratkan dalam peraturan yang mengikat. Pelayanan yang berkualitas harus dilaksanakan, karena memang aparatur diangkat dengan tugas untuk melayani. Oleh karena itu paradigma berpikir aparat pemerintah menjadi ”kunci” penting untuk mempercepat terwujudnya pelayanan yang baik/prima. Untuk mewujudkan pelayanan prima diperlukan dukungan semua stake holder mulai dari tingkat Desa/ Kelurahan, Kecamatan, dan juga tentunya asosiasi-asosiasi pengusaha, dan yang tidak kalah penting adalah dukungan SKPD (Sellang, 2019).

Untuk mengatasi kondisi diatas salah satu upaya dalam meningkatkan pemberian layanan yang baik bagi masyarakat adalah dengan reformasi birokrasi pelayanan publik, latar belakang diadakannya reformasi birokrasi adalah merealisasikan fungsi pelayanan publik yang lebih baik, sebagai respon terhadap penanganan dan fungsi dari pemerintah, paradigma baru dari ekonomi manajerial peran sektor swasta dalam menyelenggarakan urusan publik yang lebih baik (Yusriadi dan Misnawati, 2017). Reformasi birokrasi pada hakikatnya merupakan upaya untuk melakukan pembaharuan dan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan terutama menyangkut aspek-aspek kelembagaan (organisasi), ketatalaksanaan (*business proses*) dan

sumber daya manusia aparatur¹. Berbagai permasalahan/hambatan yang mengakibatkan sistem penyelenggaraan pemerintahan tidak berjalan atau diperkirakan tidak akan berjalan dengan baik harus ditata ulang atau diperharui. Reformasi birokrasi dilaksanakan dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Dengan kata lain, reformasi birokrasi adalah langkah strategis untuk membangun aparatur negara agar lebih berdaya guna dan berhasil guna dalam mengemban tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional (<https://www.menpan.go.id/site/reformasi-birokrasi/makna-dan-tujuan> diakses 7 agustus 2019)

Di Kabupaten Kulon Progo sendiri bentuk reformasi pelayanan publik diwujudkan dengan dikeluarkannya Peraturan Daerah Kabupaten Kulon Progo Nomor 11 Tahun 2013 yang dilatar belakangi oleh persamaan hak atas pelayanan publik dan untuk menjamin hak dan kewajiban antara penyelenggara pelayanan publik di masyarakat maka dibentuklah peraturan perundang-undangan, untuk menjalankan peraturan tersebut maka dibentuklah Peraturan Bupati Kulon Progo Nomor 11 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan pelayanan terpadu. Latar Belakang dikeluarkan kebijakan tersebut adalah upaya pemerintah dalam meningkatkan dan menjamin mutu pelayanan kepada masyarakat dan terwujudnya penyelenggaraan pelayanan prima pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu, sehingga perlu

adanya standar pelayanan. Dimana seluruh perizinan dan izin penanaman modal dilakukan secara satu pintu melalui jaringan *website* dengan mengisi formulir yang telah diajukan dimana proses tersebut dilakukan secara cepat dan transparan (Peraturan Bupati Nomor 116 tahun 2016).

Peraturan Bupati Nomor 11 Tahun 2013 merupakan jenis peraturan yang masih baru yang terhitung efektif selama 3 tahun sejak peraturan tersebut diterbitkan. Dalam laporan Kinerja Instansi pada tahun 2019 target realisasi investasi yang masuk dalam PMA/PMDN di Kabupaten Kulon Progo mencapai 770.33% dari target sebesar 1.410.809.000 dengan nilai realisasi sebesar 10.867.965.000, dimana terdapat lonjakan yang signifikan terhadap investasi di Kabupaten Kulon Progo pada tahun 2019. Sebelum peraturan tentang pelayanan Peraturan Bupati Nomor 11 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Publik capaian IKU berdasarkan kepada Jumlah investasi yang masuk melalui PMA (Penanaman Modal Asing) dan PMDN (Penanaman Modal Dalam Negeri) dari tahun 2012 hingga 2016 di Kabupaten Kulon Progo adalah :

Tabel 1.1 Jumlah Investasi yang Masuk PMA dan PMDN

No	Indikator Kinerja	Tahun	Capaian Investasi
1	Jumlah Investasi	2012	143.654.000,-
2	yang masuk PMA	2013	363.137.000,-
3	(Penanaman Modal Asing) dan PMDN	2014	619.962.000,-
4	(Penanaman Modal	2015	1.040.440.000,-

5	Dalam Negeri	2016	1.131.000.000,-
---	--------------	------	-----------------

Selama tahun 2012 – 2016 jumlah Investasi yang masuk di Kabupaten Kulon Progo dari tahun 2012 sebesar 143.654.000,- pada tahun 2013 sebesar 363.137.000,- pada tahun 2014 sebesar 619.962.000,- pada tahun 2015 sebesar 1.040.440.000,- pada tahun 2016 sebesar 1.131.000.000,- mengalami peningkatan secara terus menerus namun capaian terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di dinas perizinan mengalami kecenderungan yang fluktuatif.

Tabel 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

No	Indikator Kinerja	Tahun	Nilai Indeks IKM
1	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	2012	81,30 %
2		2013	77,82 %
3		2014	74,83 %
4		2015	79,78 %
5		2016	82,06 %

Selama tahun 2012 – 2016 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Kabupaten Kulon Progo pada tahun 2012 indeks IKM 81.30 %, pada tahun 2013 indeks IKM 77,82 %, pada tahun 2014 indeks IKM 74,83 %, pada tahun 2015 indeks IKM 79,78 %, pada tahun 2016 indeks IKM 82.60 %. Capaian indeks kepuasan masyarakat pada tahun 2012 hingga 2016 masih mengalami

fluktuatif terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian ini penting untuk dikalji mengenai Implementasi terhadap Peraturan Nomor 11 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan dan mengetahui keberhasil dan kegagalan dalam Implementasi Kebijakan Peraturan Bupati Nomor 11 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan. Kebijakan ini masih termasuk salah satu kebijakan yang baru dan baru dilaksanakan selama 3 tahun maka proses implementasi perlu dikaji sebagai bahan proses monitoring terhadap jalannya implementasi dan mengetahui faktor yang menghambat serta mensukseskan implementasi kebijakan tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Implementasi Kebijakan Peraturan Bupati Kulon Progo Nomor 11 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu di Kabupaten Kulon Progo?
2. Faktor-faktor apa saja yang berpengaruh terhadap implementasi kebijakan penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu di Kabupaten Kulon Progo?

1.3 Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui implementasi kebijakan Peraturan Bupati Kulon Progo Nomor 11 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan pelayanan terpadu di Kabupaten Kulon Progo.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat dan keberhasilan implementasi kebijakan pelayanan satu pintu di Bidang penanaman modal satu pintu.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini yaitu:

1. Manfaat Akademis

Manfaat akademis dalam penelitian ini adalah sebagai tambahan kekayaan literatur yang berguna guna menambah pengetahuan terkait Implementasi Kebijakan Publik khususnya di bidang izin pelayanan satu pintu dan penanaman modal.

2. Manfaat Praktis

Berdasarkan hasil penelitian yang akan didapatkan, peneliti berharap bahwa informasi yang didapat melalui penelitian ini dapat menjadi referensi bagi pemangku kepentingan dalam bidang implementasi kebijakan publik.

1.5 Kajian Pustaka

Penelitian terdahulu yang menunjang penelitian ini adalah

Tabel 1.3 Hasil Penelitian Terdahulu

No	Penelitian Sebelumnya
----	-----------------------

	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Hasil Penelitian
1	Penelitian oleh Maya Wulan Pramesti (2015) dengan judul Implementasi Peraturan Walikota Nomor 23 tahun 2011 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Pengelolaan Perizinan Secara Terpadu Satu Pintu Kota Salatiga	Tujuan dari penyelenggara PTSP ini adalah: a). meningkatkan kualitas pelayanan publik b). memberikan akses yang lebih baik kepada warga masyarakat untuk mendapatkan hak pelayanan prima. Sedangkan Sasaran diadakannya Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah: a) terwujudnya pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau; b) meningkatnya hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik.	Perwali Nomor 23 tahun 2011 pada dasarnya merupakan produk kebijakan daerah dalam hal ini Pemerintah Kota Salatiga dalam rangka <i>Good Governance</i> . Dalam implementasinya peraturan tersebut tidak bisa terlepas dari penyelenggaraan administrasi publik pada tataran Pemerintah Kota Salatiga dimana pada dasarnya tidak bisa terlepas dari perkembangan pemikiran administrasi publik. Salah satu aspek pembangunan yang diharapkan segera dapat ditingkatkan dan menjadi perhatian masyarakat adalah pembangunan di bidang ekonomi. Percepatan pertumbuhan ekonomi dengan ditopang industri dalam negeri yang mempunyai daya tahan terhadap krisis dan meningkatnya investasi baik dari dalam negeri maupun pemodal asing di daerah dapat menjadi katalisator bergeraknya roda perekonomian di daerah.
2	Penelitian oleh Hendriawan Abrianto. (2014).	Tujuan penelitian ini untuk mengetahui struktur organisasi,	UPT P2T Provinsi Jawa Timur dan semua SKPD yang terlibat di dalam

	Kualitas Pelayanan Perizinan pada Unit Pelaksana Teknik	kemampuan aparat dan sistem pelayanan dapat memengaruhi kualitas pelayanan perizinan di UPT P2T Provinsi Jawa Timur	pelayanan perizinan dan non perizinan telah menerapkan Sistem Manajemen Mutu berstandart Internasional sesuai ISO 9001:2008. UPT P2T Provinsi Jawa Timur menjadi “Zona Integritas wilayah bebas dari Korupsi” dan semua SKPD yang terlibat didalam pelayanan telah menandatangani Pakta Integritas Sebagai apresiasi terhadap upaya-upaya yang telah dilakukan Pemerintah Provinsi Jawa Timur dalam meningkatkan pelayanan perizinan terhadap masyarakat, melalui UPT P2T Provinsi Jawa Timur
3	Penelitian oleh Mg. Westri Kekalih (2008) dengan judul Implementasi One Stop Services (OSS) dalam upaya peningkatan Investasi	Tujuan dari PTSP untuk memudahkan berusaha dalam berinvestasi. Kondisi yang ada yakni birokrasi pemerintah yang tidak efisien, infrastruktur yang tidak memadai, peraturan perpajakan, korupsi dan kualitas sumber daya manusia	Dalam implementasi kebijakan terkait dengan waktu penyelesaian izin memakan rentang waktu yang cukup lama, tidak Sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Untuk Standar Pelayanan (SP) janji layanan untuk di selaraskan dengan SOP.
4	Implementasi Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Yuli Tirtariandi El Anshori, Enceng dan Anto Hidayat. FISIP Universitas	Pembahasan Implementasi PTSP Komitmen Pemerintah Kabupaten Bangka. diawali dengan melimpahkan kewenangan melalui KPT guna menghindari	Ditinjau secara kelembagaan, perbedaan bentuk lembaga PTSP juga memberikan dampak dalam hal menjalankan fungsi koordinasi. Sebuah unit PTSP berbentuk kantor

	Terbuka.e-mail: yulitirta@ut.ac.id	terjadinya pungutan liar dibidang perizinan.	akan mengalami kendala dalam hal menggerakkan tim teknis. Hal inilah yang terjadi di KPT Bangka.
5	Rijal, Lahibu Tuwu, Andi Nilwana, Kamrudding Sellang (2019) dengan judul penelitian Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Enrekang	Tujuan penelitian ini tersebut mengetahui penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang sesuai dengan pendelegasian wewenang yang diberikan oleh Bupati Enrekang, untuk mengetahui beberapa permasalahan yang akan datang oleh pemerintah daerah dalam pelaksanaan One Stop Integrated Layanan, untuk mengetahui kemungkinan upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi beberapa permasalahan dalam pelaksanaan Pelayanan	Untuk menerapkan keseluruhan prinsip One Stop Integrated Services diperlukan pengaturan peraturan agar tidak terjadi tumpang tindih. dalam kinerja pelayanan, penempatan tim teknis di kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan memberikan insentif penggajian yang diimbangi dengan tanggung jawab tim teknis.
6	Analisis Faktor- Faktor yang menyebabkan Laporan Keuangan Pemerintah Daerah yang beropini <i>Disclamair</i> . Penelitian oleh Virgunan Nur Rahmati dan Arum Prastiwi tahun 2009	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan laporan keuangan daerah tersebut mendapatkan opini disclamair. Penelitian tersebut menggunakan metode penelitian <i>deskriptif</i>	Dalam penelitian tersebut menunjukkan bahwa faktor yang paling utama menyebabkan laporan keuangan keenam pemda yang diteliti adalah lemahnya Sistem Pengendalian Internal (SPI) oleh Pemda
7	Implementation of Full Acrual Basis in Govermental	Penelitian tersebut bertujuan untuk mendiskripsikan dan	Berdasarkan penelitian tersebut penulis mengakomodir bahwa

	Organization (Case Study : Shiraz University of Technology Iran), Penelitian oleh Saman Mohammadi pada tahun 2012	menjelaskan bagaimanana Universitas merupakan salah satu pioneers dalam menerpakan akuntansi berbasis akrual	keberhasilan penerapan sistem akuntansi berbasis akrual adalah meninjau organisasi keuangan dan prosedur siklus dalam berbagai biaya dan mengklarifikasikan dan mengkoreksi keuangan.
8	Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik Dasar di Bidang Sosial di Kota Makassar oleh Ilham Arief Sirajuddin tahun 2014	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi Nomor 8 Tahun 2009 di Kota Makassar tentang pelayanan pemakaman dan pengabuan mayat, penelitian tersebut bertujuan untuk menganalisis kualitas implementasi pelayanan publik dasar bidang sosial di Kota Makassar	Hasil penelitian dalam penelitian tersebut menghasilkan bahwa Implementasi Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2009 di Kota Makassar telah berjalan sesuai dengan model pengimplementasian kebijakan publik, terkhusus apabila dikaitkan dengan prinsip “empat tepat” yaitu (1) tepat menjawab permasalahan, (2) tepat pelaksanaan, (3) tepat sasaran, dan (4) tepat lingkungan. Hasil lainnya menunjukkan bahwa tingkat kualitas implementasi pelayanan publik dasar bidang sosial di Kota Makassar yang diukur dari perspektif pengguna layanan yaitu masyarakat Kota Makassar berturut-turut didominasi oleh responden yang menyatakan berkualitas, sangat berkualitas dan tidak berkualitas. Begitu

			pula kepuasan masyarakat pengguna terhadap pelayanan publik dasar bidang sosial di Kota Makassar berturut-turut didominasi oleh responden yang menyatakan puas, disusul responden yang menyatakan sangat puas, dan responden menyatakan tidak puas.
9	Implementasi Kebijakan Program Penanggulangan Kemiskinan Perkotaan (P2KP) di Kota Gorontalo oleh Asna Aneta	Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bentuk-bentuk implementasi kebijakan program penanggulangan kemiskinan di kota Gorontalo, mengetahui dan menganalisis tingkat responsivitas pemerintah kota Gorontalo dalam implementasi kebijakan program penanggulangan kemiskinan, mengetahui dan menganalisis tingkat keberterimaan masyarakat terhadap kebijakan program penanggulangan kemiskinan, dan mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bentuk-bentuk implementasi kebijakan program penanggulangan kemiskinan di Kota Gorontalo telah dilaksanakan sesuai tahapan kebijakan P2KP, responsivitas pemerintah Kota Gorontalo tinggi dalam implementasi kebijakan program penanggulangan kemiskinan, masyarakat menerima dan mendukung program penanggulangan kemiskinan, dan faktor komunikasi, sumber daya, sikap pelaksana, dan struktur birokrasi merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan P2KP di Kota

		program penanggulangan kemiskinan di Kota Gorontalo	Gorontalo.
10	<p>Impelementasi Pelayanan Terpadu satu Pintu Non-Perizinan di Ukur Non-Perizinana di Ukut dari Kepuasan Masyarakat dengan Indeks Kepuasan Masyarakat dengan Menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat oleh Lia Melanie Ginting, Elisa Susanti dan Asep Sumaryana tahun 2018</p>	<p>Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui impelementasi pelayan terpadu yang diukur dari kepuasan masyarakat dalam menerima implementasi kebijakan</p>	<p>Berdasarkan Permendagri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menjelaskan bahwa kegiatan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu bukan hanya tentang perizinan saja melainkan non-perizinan juga dapat diselenggarakan. Pelayanan Terpadu Satu Pintu selalu terkait dengan Kinerja Pegawai Negeri Sipil yang memberikan pelayanan yang memuaskan atau tidak kepada masyarakat. Kepuasan Masyarakat dapat diukur dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan mengacu pada Peraturan Kemenpan R&B Nomor 25 Tahun 2004 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Tujuan mengukur kepuasan masyarakat dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah untuk menentukan</p>

			perkembangan kinerja unit dalam pelayanan instansi pemerintah itu sendiri dan dilaksanakan oleh instansi terkait secara berkala dan dapat digunakan sebagai bahan untuk membuat kebijakan untuk meningkatkan layanan publik.
--	--	--	--

Penelitian ini merupakan penelitian tentang implementasi kebijakan tentang standar pelayanan di Kabupaten Kulon Progo. Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian sebelumnya adalah pendekatan teori yang digunakan menggunakan George C III Edward tentang implementasi kebijakan, perbedaan dalam penelitian ini adalah objek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah di Kabupaten Kulon Progo dan salah satu implikasi dari penelitian ini adalah lonjakan terhadap penerimaan pada tahun 2019, adanya keberhasilan lonjakan dalam investasi di dalam negeri tidak lepas dari adanya kinerja birokrasi yang baik, penelitian ini juga bertujuan untuk melihat gap pelayanan yang terjadi setelah dikeluarkan Peraturan Bupati Nomor 11 Tahun 2013 tentang standar pelayanan dan juga ukuran terhadap faktor yang memengaruhi keberhasilan dan kegagalan terhadap implementasi.

1.6 Kajian Teori

1. Implementasi Kebijakan Publik

Dalam arti literal, kebijakan berarti suatu prinsip tindakan yang diadopsi atau diusulkan oleh suatu organisasi atau individu (Kamus Oxford, 2018). Terdapat beberapa batasan dalam mendefinisikan kebijakan publik dan setiap definisi memiliki penekanan yang berbeda. Kebijakan publik adalah panduan untuk bertindak, yang terkait dengan kerangka kerja yang lebih luas yang melibatkan pengerjaan filosofi, prinsip, visi dan keputusan yang diterjemahkan ke dalam berbagai program, proyek, dan kegiatan (Khan & Khandaker, 2016). Menurut Hogwood dan Gunn dalam LAN (2008), kebijakan publik adalah serangkaian tindakan pemerintah yang dirancang untuk mencapai hasil tertentu dan dapat dikelompokkan tergantung pada utilitas seperti label untuk bidang tertentu dari aktivitas, ekspresi tujuan umum atau kondisi yang diinginkan, proposal di bidang tertentu, keputusan yang dibuat oleh pemerintah dan pejabat publik, otorisasi formal, output dan hasil, sebagai teori atau model, dan kebijakan terakhir sebagai proses. Meskipun kebijakan publik terfokus kepada pemerintahan, Dye dalam Harbani Pasolong (2008) berpendapat bahwa jika pemerintah mengambil keputusan, keputusan tersebut harus memiliki tujuan yang jelas, dan kebijakan publik mencakup semua tindakan pemerintah bukan hanya berdasarkan keinginan salah satu pihak.

Berdasarkan kepada pengertian diatas kebijakan publik adalah suatu kebijakan yang diambil oleh organisasi publik (lembaga eksekutif dan legislatif) dalam suatu sektor urusan dalam memecahkan masalah yang

berkaitan dengan sektor publik sesuai dengan nilai yang berlaku di masyarakat guna memenuhi tujuan dan kepentingan serta penyelenggaraan urusan-urusan public. Kebijakan publik sektor kesehatan adalah kebijakan yang diambil oleh pemerintah yang berkaitan dengan urusan kesehatan.

Implementasi dari sebuah kebijakan adalah tahap penting dalam proses kebijakan publik. Implementasi adalah pelaksanaan keputusan otoritatif, seperti pemilihan kebijakan (Berman, 1978). Program kebijakan dilaksanakan agar memiliki dampak atau tujuan yang diinginkan. Implementasi adalah kegiatan yang dilakukan setelah undang-undang ditentukan dengan memberikan wewenang pada kebijakan dengan membentuk hasil yang jelas dan terukur (Tangkilisan, 2003). Menurut Gaffar (2009), implementasi adalah serangkaian kegiatan dalam rangka menyampaikan kebijakan kepada masyarakat sehingga kebijakan tersebut dapat membawa hasil seperti yang diharapkan. Keputusan kebijakan pelaksanaan biasanya dalam bentuk undang-undang atau konstitusi dan juga dalam bentuk perintah atau keputusan eksekutif penting atau badan peradilan lainnya. Dalam mengimplementasikan kebijakan diperlukan sebuah konsep sehingga kebijakan tersebut dapat diimplementasikan dengan baik. Konsep dalam mengimplementasikan kebijakan memiliki 60% bagian pada keberhasilan implementasi kebijakan (Kasmad, 2018). Meskipun konsep pengimplementasikan kebijakan memainkan peran besar dalam implementasi kebijakan, 40% lainnya tidak dapat dilaksanakan jika implementasi tidak konsisten dengan konsep sehingga

dapat dilihat bahwa implementasi kebijakan merupakan hal yang sangat penting.

Definisi implementasi kebijakan mengandung beberapa unsur sebagai berikut yaitu yang pertama ialah proses, yaitu serangkaian kegiatan atau tindakan nyata yang diambil untuk merealisasikan tujuan / sasaran yang telah ditetapkan. Unsur kedua adalah tujuan, yaitu sesuatu yang ingin dicapai melalui kegiatan yang dilakukan, dan unsur yang terakhir ialah hasil atau dampak, yaitu manfaat nyata yang dirasakan oleh kelompok sasaran. Oleh karena itu, studi tentang implementasi kebijakan publik pada prinsipnya adalah memahami apa yang terjadi setelah suatu program dirumuskan, terutama peristiwa dan kegiatan yang terjadi setelah proses kebijakan ditetapkan, baik mengenai upaya untuk mengelola maupun upaya untuk memberikan dampak tertentu pada masyarakat atau acara.

Berdasarkan beberapa pengertian yang telah disebutkan diatas dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan publik merupakan tahap terakhir dari tahapan *policy process* yaitu kebijakan yang telah dirumuskan dan diputuskan untuk langsung dilaksanakan dan diimplementasikan kepada masyarakat. Implementasi Kebijakan pelayanan izin satu pintu merupakan bentuk dari reformasi birokrasi untuk pemberian pelayanan yang prima bagi masyarakat.

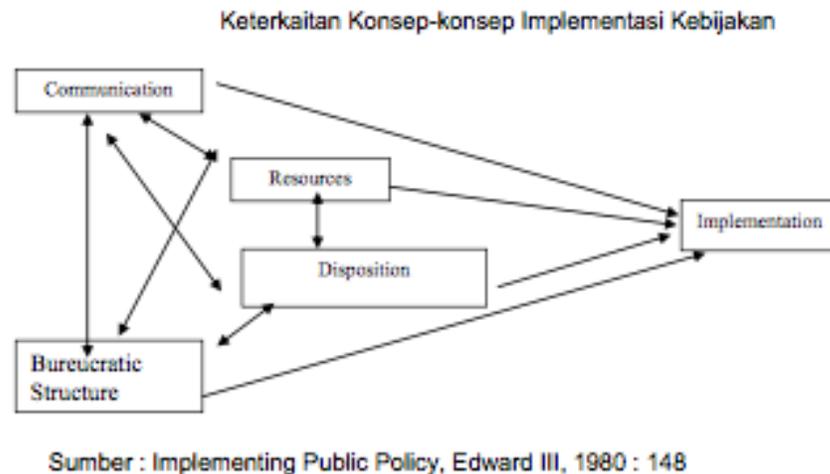
2. Pendekatan dalam Implementasi Kebijakan Publik

Pendekatan implementasi kebijakan publik secara garis besar dibagi dua, yaitu implementasi model implementasi kebijakan rasional (*top-down*) dan model implementasi kebijakan *bottom up* (dari bawah ke atas). Menurut Parsons (2006) dalam (Selang, 2019), model implementasi (*top-down*) merupakan model implementasi yang pertama kali muncul, model Pendekatan *top down* memiliki pandangan bahwa hubungan kebijakan implementasi merupakan, model rasional yang berisi gagasan bahwa implementasi menjadikan orang untuk melakukan apa-apa yang diperintahkan dan mengontrol urutan tahapan dalam sebuah system sesuai dengan apa yang telah direncanakan. Impelementasi kebijakan menurut para ahli dalam (Selang, 2019) tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu, kelompok, organisasi, pemerintah dan swasta yang diarahkan untuk terciptanya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan. Dalam kegiatan implementasi kebijakan hal tersebut dimulai dengan pertanyaan yang abstrak, seperti yang ditegaskan oleh Edward (III) dalam (Selang, 2019) yaitu :

1. Apa yang menjadi prasyarat bagi implementasi kebijakan?
2. Apa yang menjadi factor penghambat dan keberhasilan implementasi kebijakan?

Menurut George Edward III (1980) dalam (Kasmad, 2018) permasalahan utama dalam administrasi publik adalah adanya *lack of*

attention dalam proses implementasi kebijakan. Edward menegaskan bahwa tanpa adanya efektivitas dalam implementasi kebijakan keputusan pembuat kebijakan tidak akan berhasil dilaksanakan, selanjutnya Edward menamakan model implementasi kebijakan tersebut sebagai implementasi langsung dan tidak langsung. Model implementasi kebijakan ini memperlihatkan dampak langsung dan dampak tidak langsung yaitu komunikasi dan struktur birokrasi berpengaruh langsung dan tidak langsung terhadap implementasi kebijakan, sumber daya dan disposisi akan berpengaruh langsung terhadap implementasi kebijakan, kemudian dari keempat faktor di atas terjadi hubungan timbal balik. Berdasarkan model visualisasi terhadap model George III Edward adalah :



Gambar 1.1 Bagan Keterkaitan Konsep-Konsep Implementasi Kebijakan

Studi implementasi kebijakan dimulai dari sebuah pertanyaan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi implementasi kebijakan yang berhasil.

Menurut Teori/model implementasi kebijakan Edward III faktor-faktor yang berpengaruh terhadap implementasi kebijakan adalah komunikasi, sumber-sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Teori Edward III tersebut melihat keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan tergantung pada kemampuan organisasi pelaksana. Selanjutnya faktor yang memengaruhi implementasi kebijakan menurut model George Edward III adalah :

1. Komunikasi

Komunikasi merupakan sebuah alat kebijakan untuk menyampaikan perintah dan arahan dan sumber dari pembuat kebijakan kepada mereka yang diberikan wewenang dan tanggung jawab untuk melaksanakan kebijakan tersebut. Komunikasi menurut George C Edward (III) ini adalah tipe komunikasi vertikal dari atasan ke bawah. Komunikasi dalam implementasi kebijakan mencakup beberapa dimensi penting yaitu transformasi informasi, kejelasan informasi, dan konsistensi informasi untuk mengetahui bagaimana komunikasi yang terjadi dalam implementasi kebijakan pelayanan izin satu pintu.

2. Sumber Daya

Sumber daya berkaitan dengan segala yang dapat digunakan untuk mendukung keberhasilan kebijakan. Sumberdaya merupakan salah satu faktor penting dalam implementasi kebijakan karena bagaimana baiknya

suatu kebijakan atau program dirumuskan tanpa adanya dukungan kebijakan, terdiri dari staf, informasi dan wewenang untuk mengetahui bagaimana sumber daya untuk mengetahui bagaimana komunikasi yang terjadi dalam implementasi kebijakan pelayanan izin satu pintu. Sumber daya dalam implementasi kebijakan publik meliputi sumber daya manusia yang turut dalam melakukan implementasi kebijakan, sumber daya anggaran untuk melakukan kebijakan, Sumber Daya kewenangan dalam Implementasi Kebijakan dan Sumber Daya otoritas.

3. Disposisi

Disposisi atau sikap dari pelaksana kebijakan adalah faktor penting ketiga dalam pendekatan mengenai pelaksanaan suatu kebijakan publik meliputi kejujuran dan komitmen pelaksana untuk mengetahui bagaimana sumber daya untuk mengetahui bagaimana komunikasi yang terjadi dalam implementasi kebijakan pelayanan izin satu pintu. Ukuran terhadap disposisi adalah tingkat kemauan, keinginan dan kecenderungan para pelaku kebijakan untuk melaksanakan kebijakan. Ukuran terhadap disposisi kebijakan ini prosedur dalam melakukan pengangkatan terhadap prosedur birokrasi dan juga intensif pagi pelaku sumber daya manusia.

4. Struktur Organisasi

Sumber daya yang lengkap dan memadai belum tentu menghasilkan implementasi kebijakan yang efektif. Efektifitas kebijakan dapat dicapai dengan adanya efisiensi dalam struktur organisasi didalamnya. Struktur organisasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan meliputi mekanisme dan struktur birokrasi itu sendiri sehingga diketahui bagaimana sumber daya tersebut untuk mengetahui bagaimana komunikasi yang terjadi dalam implementasi kebijakan pelayanan izin satu pintu.

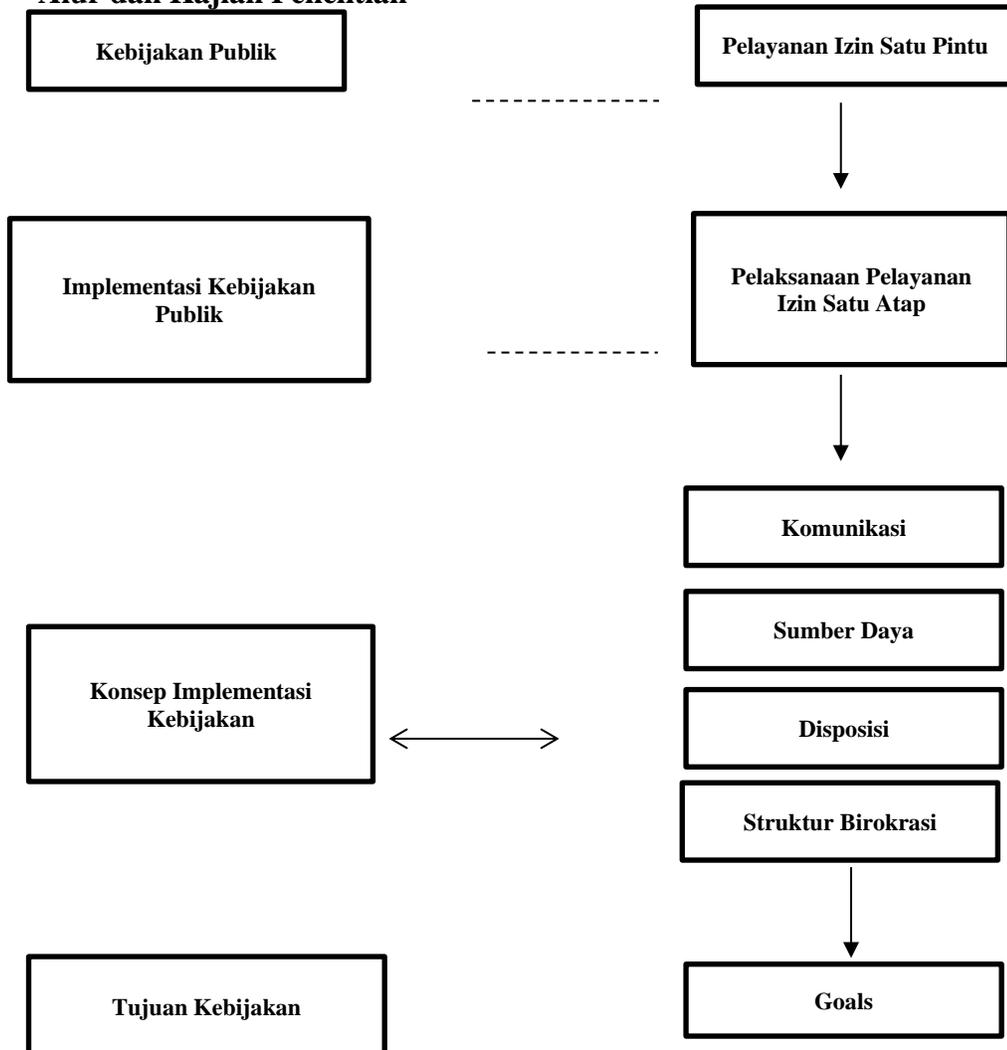
Berdasarkan keempat model diatas tidak terdapat model yang baik maupun yang buruk, namun model kebijakan yang baik sesuai dengan konteks kebijakan, dalam penelitian ini penulis menggunakan model implementasi kebijakan menurut George (III) Edward karena kemampuan pendekatan dalam implementasi kebijakan tersebut dalam mengidentifikasi faktor-faktor yang berpengaruh dan menghambat implementasi kebijakan di *street level beurecrats* dan di tingkat pelaksanaan kebijakan.

3. Standar Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu

Salah satu permasalahan birokrasi di Indonesia adalah prosedur dalam pelayanan yang berbelit-belit tidak ramping dan cenderung lama serta tidak mudah dalam memberikan pelayanan dan tidak terstandarisasi mutu dalam

pelayanannya maka dikeluarkanlah peraturan pemerintah yang dilatar belakangi untuk meningkatkan dan menjamin mutu pelayanan kepada masyarakat dan terwujudnya penyelenggaraan pelayanan yang prima terhadap pelayanan perizinan maka dibentuklah standar pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu berdasarkan pada Peraturan Bupati Kulon Progo Nomor 11 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu.

1.7 Alur dan Kajian Penelitian



Gambar 1.2 Bagan Alur dan Kajian Penelitian

Berdasarkan pada kerangka teori diatas penulisan dalam skripsi ini mengerucut kedalam kerangka konsep bahwa reformasi birokrasi melahirkan pelayanan izin satu pintu. Dalam penelitian ini, penulis ingin mengetahui proses implementasi kebijakan pelayanan izin satu atap Dinas Penanaman Modal di Kabupaten Kulon Progo dan faktor-faktor yang memengaruhi dan menghambat implementasi kebijakan melalui pendekatan teori yang dikemukakan oleh George III Edward yang diukur melalui variabel komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi

1.8 Definisi Konseptual

Definisi konseptual yaitu definisi konsep yang bertujuan untuk menyederhanakan teori dari maknanya yang sangat abstrak menjadi lebih intuitif sehingga lebih mudah dipahami maknanya. Definisi konseptual dalam penelitian ini terdiri atas :

1. Implementasi Kebijakan Publik

Implementasi adalah suatu langka-langkah ataupun serangkaian kegiatan dalam rangka menyampaikan kebijakan kepada masyarakat sehingga kebijakan tersebut dapat membawa hasil seperti yang diharapkan. Implementasi tersebut biasanya dilaksanakan setelah

perancangan rencana sudah dianggap sempurna dan siap disampaikan melalui suatu kebijakan kepada masyarakat.

Kebijakan Publik adalah tahap terakhir dari bagian *policy process* setelah kebijakan tersebut ditetapkan (diformulasikan) untuk diimplementasikan dan dilakukan kepada *target groups* dalam menerima kebijakan tersebut yang bertujuan untuk mencapai tujuan dari kebijakan tersebut. Studi implementasi kebijakan dimulai dari sebuah pertanyaan faktor-faktor apa sajakah yang mempengaruhi sebuah implementasi kebijakan yang berhasil. Dalam studi Implementasi Kebijakan menurut George C Edward (III) keberhasilan implementasi kebijakan publik diperangatuhi oleh komunikasi, sumber daya, disposisi (sikap) dan struktur organisasi. Definisi konseptual dari faktor yang memengaruhi kebijakan tersebut adalah:

- a. Komunikasi yang terdiri dari variabel transmisi informasi, kejelasan informasi, dan konsistensi informasi
- b. Sumber daya berkaitan dengan segala yang dapat digunakan untuk mendukung keberhasilan kebijakan, terdiri dari kualitas sumber daya manusia, wewenang, informasi, fasilitas-fasilitas
- c. Disposisi atau sikap dari pelaksana kebijakan menyangkut persepsi, kejujuran, pemahaman dan komitmen para pelaksana (implementor) dalam menerapkan suatu kebijakan kejujuran dan komitmen pelaksana.

- d. Struktur birokrasi yang terdiri dari prosedur-prosedur dan ukuran dasar kerja (SOP) *standar operating procedure* dan fragmentasi-fragmentasi yang berasal dari luar organisasi (*eksternal*).

Berdasarkan definisi konseptual diatas penulis ingin mengetahui bagaimana implementasi kebijakan Peraturan Bupati Kulon Progo Nomor 11 Tahun 2013 tentang Sistem Pelayanan Terpadu dan penulis ingin mengetahui faktor-faktor mana yang menyebabkan keberhasilan implementasi kebijakan maupun faktor yang menjadi penghambat dalam implementasi kebijakan yang bertujuan untuk pencapaian tujuan dari kebijakan.

2. Standar Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi, dimana Standar Pelayanan adalah suatu tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggaraan pelayanan dan

acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan tepercaya (Peraturan Pemerintah Kabupaten Nomor 11 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu).

1.9 Definisi Operasional

Definisi operasional adalah operasionalisasi konsep dari teori-teori dalam penelitian yang bertujuan untuk membaca faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan dan kegagalan dalam implementasi kebijakan.

Tabel 1.4 Definisi Operasional dalam Penelitian

No	Variabel	Indikator
1	Komunikasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Transmisi Informasi dalam Proses Implementasi Kebijakan 2. Kejelasan Informasi dalam melakukan pekerjaan dan implementasi kebijakan 3. Konsistensi Informasi dalam pemberian pekerjaan dan kebijakan
2	Sumber Daya	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sumber Daya Manusia yang melakukan Implementasi Kebijakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu. 2. Sumber Daya Anggaran dalam Implementasi Kebijakan 3. Sumber daya peralatan yang digunakan untuk melakukan Implementasi Kebijakan (sarana, prasarana dan fasilitas) 4. Sumber Daya Kewenangan dalam Implementasi Kebijakan
3	Disposisi (Sikap)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Persepsi pelaksana kebijakan 2. Kejujuran pelaku kebijakan 3. Pemahaman tentang tanggung jawab dan wewenang tugasnya 4. Komitmen pelaksanaan kebijakan
4	Struktur Birokrasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. SOP (Standar Operasional Prosedur) 2. Fragmentasi dalam Implementasi Kebijakan

1.10 Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian dalam penulisan ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif menurut Cresswell (1998), adalah jenis penelitian yang tidak dapat dicapai melalui perhitungan angka maupun prosedur statistik. Secara umum jenis penelitian kualitatif digunakan untuk penelitian tentang kehidupan masyarakat, sejarah, tingkah laku, fungsionalisasi organisasi, aktivitas sosial, dan lain-lain. Jenis penelitian kualitatif bertujuan untuk memberikan penjelasan mengenai fenomena objektif yang terjadi di lapangan. Penulisan dalam penelitian tidak menjelaskan dalam bentuk angka, tetapi menjelaskan dalam bentuk kata-kata yang lebih menggambarkan keadaan atau proses kejadian yang ditemukan di lapangan (Cresswell, 1998). Dengan pendekatan dalam penelitian ini diharapkan dapat menyederhanakan suatu fenomena atau keadaan yang besar menjadi lebih ringkas berdasarkan pendekatan teori yang paling relevan.

2. Tipe Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian studi kasus. Cresswell (1998) memberikan definisi studi kasus adalah “penelitian yang mengeksplorasi dan menggali secara mendalam suatu program, suatu peristiwa, suatu aktivitas, sebuah proses, satu atau lebih individu”. Tipe penelitian studi kasus menurut Arikunto (2010) adalah tipe penelitian yang dilakukan secara intensif dan terinci yang mendalam terhadap suatu

organisasi, Lembaga, fenomena dan gejala tertentu. Penelitian studi kasus dilihat dari wilayahnya maka penelitian tipe ini hanya menyelidiki daerah yang sempit dan subjek yang sempit, namun jika ditinjau dari sifat penelitiannya penelitian ini masuk ke kasus yang lebih mendalam. Dengan menggunakan tipe penelitian studi kasus maka fokus dalam penulisan menjadi lebih tercapai

3. Subjek Penelitian

Dalam penelitian subjek dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Izin Terpadu beserta pejabat terkait dalam hal implementasi kebijakan di lingkup Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Izin Terpadu beserta jajarannya serta unit pelayanan publik dalam lingkup pemerintahan kabupaten Kulon Progo dan Informan selanjutnya adalah masyarakat sebagai penerima implementasi kebijakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu.

4. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data dalam penelitian ini adalah

a. Data Primer

Data Primer yaitu data yang secara langsung diambil dari objek penelitian oleh peneliti perorangan maupun organisasi (Ike dan Adi, 2011). Dalam penelitian ini sumber data primer didapatkan langsung dari subjek penelitian.

Tabel 1.5 Jenis Data, Sumber Data, dan Teknik Pengumpulan Data dalam Penelitian

No	Jenis Data	Sumber Data	Teknik Pengumpulan Data
1	Gambaran umum Pelaksanaan Implementasi Peraturan Bupati Kulon Progo Nomor 11 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Izin Terpadu	1. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Izin Terpadu 2. Kepala Sub Bidang Hubungan Masyarakat 3. Pejabat terkait	1. Observasi 2. Wawancara
2	Gambaran hasil, manfaat dan capaian Pelaksanaan Implementasi Peraturan Bupati Kulon Progo Nomor 11 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Izin Terpadu	1. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Izin Terpadu 2. Kepala Sub Bidang Hubungan Masyarakat 3. Pejabat terkait	1. Observasi 2. Wawancara
3	Gambaran proses Pelaksanaan Implementasi Peraturan Bupati Kulon Progo	1. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Izin Terpadu	1. Observasi 2. Wawancara

	Nomor 11 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Izin Terpadu	2. Kepala Sub Bidang Hubungan Masyarakat 3. Pejabat terkait	
4	Sumber Daya Pelaksanaan Implementasi Peraturan Bupati Kulon Progo Nomor 11 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Izin Terpadu	1. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Izin Pelayanan Terpadu 2. Kepala Sub Bidang Hubungan Masyarakat 3. Pejabat terkait	1. Observasi 2. Wawancara
5	Bentuk-Bentuk Komunikasi Pelaksanaan Implementasi Peraturan Bupati Kulon Progo Nomor 11 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Izin Terpadu	1. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Izin Pelayanan Terpadu 2. Kepala Sub Bidang Hubungan Masyarakat 3. Pejabat terkait	1. Observasi 2. Wawancara
6	Standar Operating Procedure (SOP) Pelaksanaan Implementasi Peraturan	1. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Izin Pelayanan Terpadu	1. Observasi 2. Wawancara

	Bupati Kulon Progo Nomor 11 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Izin Terpadu	2. Kepala Sub Bidang Hubungan Masyarakat 3. Pejabat terkait	
7	Faktor-Faktor yang memengaruhi Pelaksanaan Implementasi Peraturan Bupati Kulon Progo Nomor 11 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Izin Terpadu	1. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Izin Pelayanan Terpadu 2. Kepala Sub Bidang Hubungan Masyarakat 3. Pejabat terkait	1. Observasi 2. Wawancara

b. Data Sekunder

Data Sekunder yaitu data yang didapat tidak secara langsung dari objek penelitian atau mengambil data yang sudah ada (Ike dan Adi, 2011). Data sekunder membantu penulis untuk memnambah kekayaan data dan informasi. Dalam penelitian ini sumber data sekunder didapatkan melalui surat kabar, profile dan media online dapat dikatakan data yang sudah jadi/sudah ada.

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah data yang akan dikumpulkan. Adapun jenis datanya adalah sebagai berikut:

a. Observasi

Teknik pengumpulan data dengan observasi adalah kegiatan pemuatan penelitian terhadap suatu objek yang diamati (Sugiyono, 2015). Observasi dalam penelitian ini adalah observasi langsung yaitu pengumpulan data dengan melihat atau mengamati secara langsung implementasi kebijakan pelayanan satu pintu yang ada di dinas pelayanan perizinan satu pintu Kabupaten Kulon Progo.

b. Metode wawancara

Teknik pengumpulan data dengan wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden, dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara (Sugiyono, 2015). Dalam penelitian ini metode wawancara dilakukan oleh peneliti dan responden.

c. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data menggunakan dokumentasi adalah cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, dokumen dan lain-lain yang dapat menambah kekayaan informasi dalam

penelitian (Sugioy,2015). Pengambilan data melalui dokumentasi dalam penelitian ini dilakukan melalui melihat dokumen perencanaan dan kebijakan – kebijakan dalam implementasi kebijakan pelayanan izin satu pintu dan lain lain.

6. Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menurut Huberman (2014) meliputi urutan proses berikut ini :

a. Pengumpulan Data

Pada tahap ini penulis mengolah dan mempersiapkan data yang didapatkan melalui prosedur observasi, wawancara dan dokumentasi dan memilah-milah dan menyusun data tersebut ke dalam jenis yang berbeda-beda tergantung sumber informasi yang didapatkan

b. Reduksi Data

Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menggolongkan, mengarahkan dan membuang data-data yang tidak perlu untuk mengorganisasikan data-data yang tak perlu dan mengorganisasikan data-data tersebut sesuai dengan gambaran yang lebih tajam tentang hasil pengamatan yang sesuai dengan tema.

c. Penyajian Data

Penyajian data dalam penelitian kualitatif berbeda dengan penelitian kuantitatif, penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian

singkat, table, bagan dan hubungan – hubungan antar kategori. Dalam tahap ini data lebih teroganisir menjadi lebih mudah dipahami.

d. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan merupakan tahap terakhir dalam penelitian ini. Kesimpulan merupakan hasil dari temuan dari penelitian yang menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan dari awal penelitian.