

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam penyelenggaraan kehidupan bernegara, pemerintah dituntut untuk memajukan kesejahteraan umum yang berkeadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Tujuan utama dibentuknya pemerintahan untuk menjaga suatu sistem ketertiban di dalam masyarakat agar bisa menjalani kehidupannya secara wajar. Fungsi utama pemerintah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah dibentuk tidak diadakan untuk melayani diri sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya dalam mencapai kemajuan bersama.

Makna pembentukan pemerintahan tersebut, dapat dipahami bahwa pemerintah yang terbentuk memiliki kewajiban memberikan pelayanan pada masyarakat yang sebesar-besarnya. Komitmen ini hanya bisa dipegang kalau rakyat merasa bahwa pemerintah yang berjalan masih mengarah pada upaya untuk melindungi dan melayani masyarakatnya. Tugas pelayanan masyarakat (*publik service*) lebih menekankan kepada mendahulukan kepentingan publik, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu proses pelaksanaan publik dan memberikan kepuasan kepada publik.

Salah satu upaya pemerintah dalam meningkatkan kinerjanya dan mengoptimalkan peran birokrasi dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, telah disusun dan ditetapkannya aturan hukum untuk mengakomodir mekanisme pelayanan publik, Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang memang menjadi dasar bagi mekanisme pelaksanaan pelayanan publik yang berisikan fungsi pelayanan publik, asas pelayanan publik serta penanggungjawab pelayanan publik dan diperkuat oleh Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Dalam rangka penyelenggaraan pemerintah daerah yang sesuai dengan amanat UUD 1945 maka pemerintah pusat memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahannya sendiri. Untuk menciptakan terwujudnya kesejahteraan masyarakat pemerintah daerah melakukan strategi melalui pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat. Salah satu dari strategi pemerintah daerah adalah memberikan pelayanan, dalam penyelenggaraan pemerintah daerah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat salah satunya pelayanan publik.

Pelaksanaan otonomi daerah yang luas, nyata, dan bertanggung jawab di awal reformasi tidak dapat dipisahkan dari keinginan untuk menciptakan tatanan pemerintahan yang demokratis, khususnya tatanan

kepemerintahan yang lebih banyak memberikan kewenangan kepada daerah dan rakyat untuk mengelola dan mengatasi persoalan daerahnya.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 menjelaskan bahwa Pemerintahan Daerah merupakan penyerahan wewenang pemerintahan oleh Pemerintah kepada daerah otonom untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Otonomi daerah adalah hak, wewenang dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan tata pemerintahan sesuai dengan peraturan perundang undangan. Selanjutnya pasal 2 ayat (3) Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah antara lain menyatakan bahwa pemerintahan daerah menjalankan otonomi seluas-luasnya dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan rakyat, pelayanan umum dan daya saing daerah.

Seiring dengan hal itu tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dilayani dan kewajiban pemerintah daerah untuk dapat memberikan pelayanan.

Menurut pasal 14 ayat (1) UU No 32 tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah yang berbunyi “Urusan wajib yang menjadi kewenangan pemerintahan daerah untuk kabupaten/kota merupakan urusan yang berskala kabupaten/kota meliputi: a). perencanaan dan pengendalian pembangunan; b). perencanaan, pemanfaatan, dan

pengawasan tata ruang; c). penyelenggaraan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat; d). penyediaan sarana dan prasarana umum; e). penanganan bidang kesehatan; f). penyelenggaraan pendidikan; g). penanggulangan masalah sosial; h). pelayanan bidang ketenagakerjaan; i). fasilitasi pengembangan koperasi, usaha kecil dan menengah; j). pengendalian lingkungan hidup;k). pelayanan pertanahan;l). pelayanan kependudukan, dan catatan sipil;m). Pelayanan administrasi umum pemerintahan; n).pelayanan administrasi penanaman modal;o). penyelenggaraan pelayanan dasar lainnya; danp). urusan wajib lainnya yang diamanatkan oleh peraturanperundang-undangan”.Pelayanan administrasi merupakan kewenangan wajib daerah kabupaten atau kota. Sesuai dengan semangat demokrasi dan upaya penyelenggaraan pemerintah daerah yang bertanggung jawab maka posisi masyarakat lokal harus dipandang sebagai subjek dan mitra utama dalam pembangunan, termasuk dalam hal kebijakan investasi daerah.

Tantangan yang dihadapi dalam pelayanan publik bukan hanya menciptakan sebuah pelayanan yang efisien, tetapi juga bagaimana pelayanan juga dapat dilakukan dengan tanpa membeda-bedakan status dari masyarakat yang dilayani. Dengan kata lain, bagaimana menciptakan pelayanan yang adil dan demokratis. Salah satu filosofi dari otonomi daerah adalah semakin mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu untuk dapat memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat, selayaknya perlu diketahui terlebih dahulu persoalan-

persoalan yang dihadapi oleh masyarakat. Setelah permasalahan pelayanan masyarakat diinventarisir dan dilakukan analisis, maka perlu dilakukan strategi pelayanan yang efektif dan sesuai dengan karakteristik wilayah dan penduduknya.

Pada bidang pemerintah, kegiatan pelayanan lebih menyangkut pada kepentingan umum sehingga sering disebut dengan pelayanan publik. Demikian pula dalam penyelenggaraan suatu pelayanan publik yang berkualitas, hendaknya aparatur negara sebagai abdi masyarakat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik sangat menginginkan pelayanan publik yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan.

Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan salah satu upaya perbaikan pelayanan publik. Selain itu, disebutkan juga mengenai standar pelayanan yang merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Dalam pasal 5 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang dan publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan acuan bagi seluruh penyelenggaraan pelayanan publik dalam pengaturan dan pelaksanaan kegiatan pelayanan publik sesuai dengan kewenangannya

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan proses yang sangat strategis karena di dalamnya berlangsung interaksi yang cukup intensif antara warga negara dengan pemerintah. Kualitas produk dan proses penyelenggaraan pelayanan publik dapat diamati, dirasakan, dan dinilai secara langsung oleh masyarakat. Karena pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah maka kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah ini menjadi salah satu indikator dari kualitas pemerintahan (Agus Dwiyanto, 2006:143).

Kondisi pelayanan publik di Indonesia selalu membuat masyarakat tidak puas karena birokrasinya yang berbelit-belit, lamban, melelahkan bahkan tidak adanya kepastian biaya dan waktu pelayanan yang dikelola administrasi negara. Sehingga ketidak pastian ini sering menjadi penyebab munculnya praktek KKN dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam hal penyediaan pelayanan perizinan, petugas birokrasi sering kali memberikan prosedur yang sangat rumit dan cenderung berbelit-belit, jika mekanisme yang rumit terus tetap berjalan, otomatis membuat masyarakat menjadi malas dan enggan dalam mengurus perizinan. Maka, pemerintah perlu mencari solusi untuk mengatasi masalah-masalah tersebut.

Buruknya sistem birokrasi pemerintahan dimasa lalu dengan segala implikasinya menjadi titik tolak pemikiran pemerintah untuk melakukan usaha-usaha perbaikan kualitas pelayanan publik. Hal tersebut mendorong

pemerintah untuk kembali memahami arti pentingnya kualitas pelayanan publik terhadap kemajuan pembangunan baik itu pelayanan publik yang dilakukan oleh pusat maupun oleh pemerintah daerah dalam hal pelayanan publik baik itu tentang perizinan ataupun non perizinan. Selain itu, perbaikan kualitas pelayanan tentang perizinan ditujukan untuk menciptakan iklim yang kondusif bagi dunia usaha baik bagi pemerintah pusat ataupun pemerintah daerah serta meningkatkan daya tarik investasi.

Atas dasar itulah, Pemerintah Indonesia menginstruksikan kepada seluruh kepala daerah agar dapat segera menerapkan pola pelayanan perizinan terpadu satu pintu melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Perizinan Terpadu Satu Pintu, yang jenis kelembagaannya diserahkan kepada daerah untuk memilih jenis lembaga yang sesuai, apakah berbentuk dinas, kantor atau badan yang disesuaikan dengan kemampuan dan kebutuhan daerah dalam mengelolanya. Dengan dibentuknya Kantor/Dinas Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu ini sebagai institusi yang khusus bertugas memberikan pelayanan perizinan kepada masyarakat, dalam hal pengurusan perizinan masyarakat hanya cukup mendatangi satu kantor/dinas saja.

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu,

kepala PTSP diberi pelimpahan kewenangan untuk menandatangani izin yang masuk, hal ini berarti penyederhanaan pelayanan. Penyederhanaan pelayanan adalah upaya peningkatan terhadap waktu, prosedur, dan biaya pemberian perizinan dan non perizinan. Perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha. Pemberlakuan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) ini diharapkan mampu memangkas waktu dan biaya yang dibutuhkan untuk mengurus perizinan. Hasilnya pelayanan perizinan lebih efektif, mudah dan murah. (Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Perizinan Terpadu Satu Pintu).

Sesuai dengan adanya Permendagri Nomor 24 Tahun 2006 tentang PTSP maka pemerintah daerah membentuk Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu melalui Peraturan Daerah Kabupaten Sleman Nomor 8 Tahun 2014 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Sleman Nomor 9 Tahun 2009 tentang Organisasi Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Sleman. Bagian kedelapan belas B pasal 38C paragraf 1 dijelaskan Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu merupakan unsur pendukung pemerintah daerah yang dipimpin oleh kepala badan yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah dan mempunyai tugas melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan daerah di bidang penanaman modal dan pelayanan perizinan secara terpadu.

Perubahan Nomenkatur dan perubahan lembaga yang dilakukan secara mendasar dan menyeluruh pada Organisasi yang berdampak terhadap perubahan jenis perizinan yang dilayani oleh Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu. Jenis Pelayanan pada saat UPT-PSA berlangsung adalah sebanyak 26 jenis, pada saat Kantor Pelayanan Perizinan berlangsung terdapat 81 jenis pelayanan dan setelah menjadi badan yaitu terdapat 84 jenis pelayanan sehingga secara kuantitas terdapat pertumbuhan angka mengenai jenis perizinan.

Dalam pelaksanaan pelayanan perizinan di Kabupaten Sleman juga terdapat masalah, *Harian Republika* Mencatat pada (2/4/2010) bahwa Masyarakat Sleman mengeluhkan layanan perizinan di Kabupaten Sleman, dan keluhan disampaikan melalui Fraksi Partai Keadilan Sejahtera (PKS) Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) kabupaten Sleman. Masyarakat mengeluhkan mulai dari rumitnya proses, waktu yang tidak tentu, sulitnya persyaratan, birokrasi yang tidak membantu, hingga pada uang sogokan untuk memperoleh izin. Serta pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik masih sering terjadi, keramahan kesopanan petugas merupakan salah satu indikator dalam survei kepuasan masyarakat, yang nilainya perlu ditingkatkan karena Pemerintah Kabupaten (Pemkab) Sleman menargetkan indeks kepuasan masyarakat dalam pelayanan pada RPJMD 2015 mencapai sebesar 79 setelah sebelumnya pada tahun 2014 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) baru mencapai 78,65 . Peningkatan IKM akan tercapai karena peningkatan

kualitas pelayanan publik merupakan salah satu dari delapan area perubahan program reformasi birokrasi yang paling strategis dan dampaknya dirasakan langsung masyarakat. seperti pelayanan barang publik infrastruktur perhubungan, pertanian, pendidikan, kesehatan, air bersih, bahan pangan, perumahan dan fasilitas umum. Kemudian pelayanan jasa pendidikan, kesehatan. pelayanan administrasi perizinan dan non perizinan (Sleman, InfoPublik).

Alasan Peneliti mengambil penelitian di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Sleman karena tertarik bagaimana Implementasi pelayanan perizinan yang dilakukan oleh Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu setelah terjadi perubahan organisasi/lembaga yang telah dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Sleman sebanyak dua kali dari UPTSA Pelayanan Perizinan Menjadi Kantor Pelayanan Perizinan dan digantikan lagi dengan Badan Penanaman Modal & Pelayanan Perizinan dengan wilayah Sleman yang begitu luas dan tugas pelayanan perizinan yang begitu banyak dalam menangani perizinan yaitu 84 perizinan dengan 23 perizinan di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu dan 61 Perizinan diselenggarakan oleh Organisasi Perangkat Daerah.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah diatas penulis ingin mengetahui Bagaimana implementasi pelayanan perizinan yang dilakukan oleh Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Penelitian ini adalah mengetahui dan menganalisis tentang implementasi pelayanan perizinan yang dilakukan Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu di Kabupaten Sleman
2. Menganalisis dan Mengidentifikasi kendala-kendala apa sajakah yang dihadapi dalam implementasi pelayanan perizinan di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu

D. Manfaat Penelitian

1. Memberikan tambahan ilmu kepada peneliti untuk tahu lebih dalam tentang implementasi pelayanan perizinan yang dilakukan Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu
2. Sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya yang tertarik mendalami kasus tentang Pelayanan Perizinan.
3. Sebagai bahan masukan bagi Pemerintah Daerah dalam melakukan pengkajian lebih lanjut serta melakukan berbagai penyempurnaan terkait dengan Pelayanan Perizinan

E. Kerangka Teori

Dalam melakukan sebuah penelitian, kerangka teori atau landasan teori menjadi dasar dalam melaksanakan sebuah penelitian dalam menentukan variabel yang akan diteliti. **Kerlinger (1978)** mengemukakan *“theory is a set of interrelated construct (concepts), definitions, and proposition that present a systematic view of phenomena by specifying relations among variables, with purpose of explaining and predicting the phenomena”*. Teori adalah seperangkat konstruk (konsep), definisi dan proposisi yang berfungsi untuk melihat fenomena secara sistematis, melalui spesifikasi hubungan antar variabel, sehingga dapat berguna untuk menjelaskan dan meramalkan fenomena. Landasan teori memang sebagai dasar seorang peneliti dalam melakukan suatu penelitian namun teori yang digunakan ini hanya bersifat dugaan sementara, karena penelitian harus dibuktikan dengan pembuktian sesuai dengan pernyataan *“Setiap teori bisa dikatakan sebagai dugaan sementara, karena hal tersebut mesti memerlukan pembuktian”*. Sitirahayu Haditono (1999).

Maka dalam penelitian ini peneliti menggunakan beberapa teori dalam melaksanakan penelitian yaitu :

1. Teori Implementasi

Dalam bukunya yang berjudul *Implementing Public Policy* yang diterbitkan tahun 1980, Edwards III menyatakan bahwa proses implementasi sebagai *“...the state of policy making between the establishment of a policy (such as the passage of a legislative act, the*

issuing of an executive order, the handing down of a judicial decision, or the promulgation of a regulatory rule) and the consequences of the policy for the people whom it affect.” (Edwards, 1980 : 1)

Implementasi menurut Edwards, diartikan sebagai tahapan dalam proses kebijaksanaan yang berada diantara tahapan penyusunan kebijaksanaan dan hasil atau konsekuensi-konsekuensi yang ditimbulkan oleh kebijaksanaan itu (*output, outcome*). Yang termasuk aktivitas implementasi menurutnya adalah perencanaan, pendanaan, pengorganisasian, pengangkatan dan pemecatan karyawan, negosiasi dan lain-lain.

Dalam model yang dikembangkannya, ia mengemukakan ada 4 (empat) faktor kritis yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan implementasi. Pendekatan yang dilakukan dengan mengajukan pertanyaan :”Prakondisi apa yang harus ada agar implementasi berhasil?” dan “ Apa yang menjadi kendala pokok bagi suksesnya suatu implementasi?” dan menemukan 4 (empat) variabel tersebut setelah mengkaji beberapa pendekatan yang dilakukan penulis lain. Dalam pandangan Edwards III, implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel, yaitu:

1. Komunikasi

Komunikasi sebagai sarana untuk mentransmisikan tujuan dan sasaran kebijakan kepada kelompok sasaran (*target group*) sehingga

akan mengurangi distorsi implementasi. Ada tiga hal dalam komunikasi ini yang perlu mendapatkan perhatian :

a. Transmisi

Sebuah kebijakan yang akan diimplementasikan harus disalurkan pada pejabat yang akan melaksanakannya. Seringkali masalah transmisi terjadi manakala pelaksana tidak menyetujui kebijakan (disposisi) tersebut dengan mendistorsikan perintah kebijakan atau bahkan menutup komunikasi yang diperlukan. Masalah transmisi juga terjadi manakala kebijakan yang akan diimplementasikan harus melalui struktur birokrasi yang berlapis atau karena tidak tersedianya saluran komunikasi yang memadai (sumberdaya).

b. Kejelasan (Clarity)

Kejelasan tujuan dan cara yang akan digunakan dalam sebuah kebijakan merupakan hal yang mutlak agar dapat diimplementasikan sebagaimana yang telah diputuskan. Namun hal tersebut tidak selalu terjadi. Ada berbagai alasan yang menyebabkan sebuah kebijakan tidak dirumuskan secara jelas, diantaranya adalah: i). kerumitan dalam pembuatan kebijakan yang terjadi antara eksekutif dan legislatif, sehingga mereka cenderung menyerahkan detil pelaksanaannya pada bawahan; ii) Adanya oposisi dari masyarakat atas kebijakan tersebut; iii). Kebutuhan mencapai konsensus antara tujuan

yang saling bersaing saat merumuskan kebijakan tersebut; iv). Kebijakan baru yang para perumusya belum terlalu menguasai masalah (tentang ini sering dikatakan sebagai upaya untuk menghindar dari tanggung jawab); v). Biasanya terjadi pada kebijakan yang menyangkut aturan hukum.

Pada bagian ini selain mengaitkan implementasi dengan tipe/jenis kebijakan, tampaknya Edwards III juga banyak mengacu pada hasil studi Bardach dalam *Implementation Game*.

c. Konsistensi

Implementasi yang efektif selain membutuhkan komunikasi yang jelas, juga yang konsisten. Proses transmisi yang baik namun dengan perintah yang tidak konsisten akan menyebabkan membingungkan pelaksana. Banyak hal yang bisa menyebabkan arah kebijakan menjadi tidak konsisten, diantaranya karena : i). Kompleksitas kebijakan yang harus dilaksanakan; ii). Kesulitan yang biasa muncul saat memulai implementasi sebuah kebijakan baru; iii). Kebijakan memiliki beragam tujuan dan sasaran, atau kadang karena bertentangan dengan kebijakan yang lain; iv). Banyaknya pengaruh berbagai kelompok kepentingan atas isu yang dibawa oleh kebijakan tersebut.

2. Sumberdaya

Yang dimaksud dengan sumberdaya yang diperlukan dalam implementasi menurut Edwards III adalah :

a. Staff, yang jumlah dan skills (kemampuannya) sesuai dengan yang dibutuhkan.

b. Informasi.

Informasi berbeda dengan komunikasi. Yang diperlukan di sini adalah : i). Informasi yang terkait dengan bagaimana melaksanakan kebijakan tersebut (Juklak-Juknis) serta, ii). Data yang terkait dengan kebijakan yang akan dilaksanakan.

c. Kewenangan

Kewenangan yang dibutuhkan dan harus tersedia bagi implementor sangat bervariasi tergantung pada kebijakan apa yang harus dilaksanakan. Kewenangan tersebut dapat berwujud : membawa kasus ke meja hijau; menyediakan barang dan jasa; kewenangan untuk memperoleh dan menggunakan dana, staf, dll kewenangan untuk meminta kerjasama dengan badan pemerintah yang lain, dll.

d. Fasilitas

Kendati implementor telah memiliki jumlah staf yang memadai, telah memahami apa yang diharapkan darinya dan apa yang harus dilaksanakan, juga telah memperoleh kewenangan yang diperlukan untuk mengimplementasikan kebijakan, namun tanpa

fasilitas fisik yang memadai, implementasi juga tidak akan efektif. Fasilitas fisik ini beragam tergantung pada kebutuhan kebijakan : ruang kantor, komputer, dll.

3. Disposisi

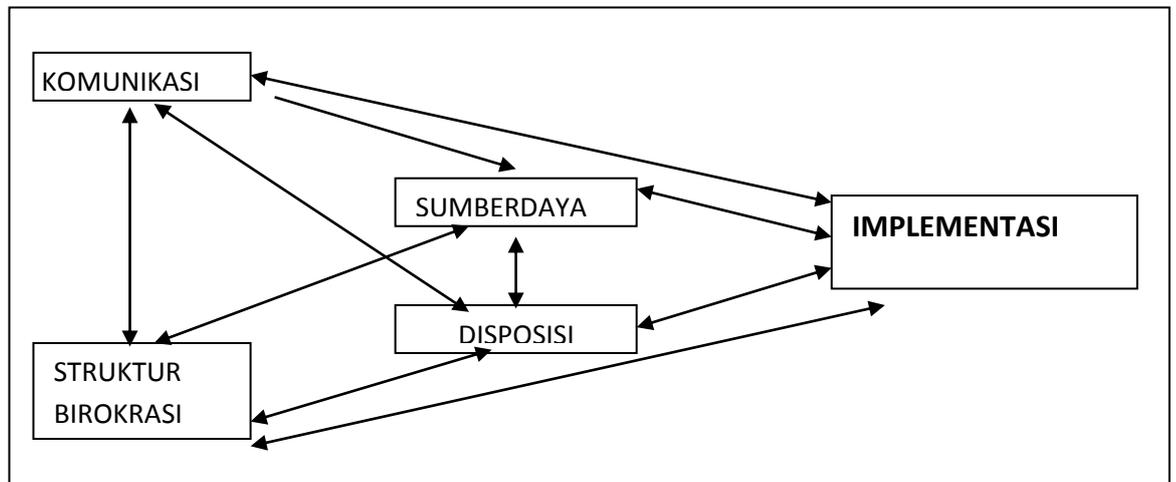
Yang dimaksud dengan disposisi adalah sikap dan komitmen dari pelaksana terhadap kebijakan atau program yang harus mereka laksanakan karena setiap kebijakan membutuhkan pelaksana-pelaksana yang memiliki hasrat kuat dan komitmen yang tinggi agar mampu mencapai tujuan kebijakan yang diharapkan.

4. Struktur Birokrasi

Yang dimaksud dengan Struktur Birokrasi Edwards III adalah mekanisme kerja yang dibentuk untuk mengelola pelaksanaan sebuah kebijakan. Ia menekankan perlu adanya *Standart Operating Procedure* (SOP) yang mengatur tata aliran pekerjaan diantara para pelaksana, terlebih jika pelaksanaan program melibatkan lebih dari satu institusi. Ia juga mengingatkan bahwa adakalanya fragmentasi diperlukan manakala implementasi kebijakan memerlukan banyak program dan melibatkan banyak institusi untuk mencapai tujuannya.

Model yang dikembangkan oleh Edward III tersebut tampak pada gambar berikut ini :

Gambar 1.1



2. Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan

Menurut Sampara Lukman yang dikutip oleh Lijan Sinambela, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani (Lijan Poltak S, 2006:5).

Dalam pengertian lain, pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh organisasi dalam masyarakat (A.S Moenir 1995: 27)

Berdasarkan pemaparan yang dikemukakan di atas bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan melalui hubungan antara

penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

b. Pengertian Publik

Istilah publik berasal dari bahas Inggris public yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Padanan kata yang tepat digunakan adalah praja yang sebenarnya bermakna rakyat sehingga lahir istilah pamong praja yang berarti pemerintah yang melayani kepentingan seluruh rakyat (Lijan Poltak S, 2006:5).

Berdasarkan pemaparan yang dikemukakan di atas, maka publik dapat didefinisikan sebagai masyarakat luas atau umum.

c. Pengertian Pelayanan Publik

Istilah pelayanan umum di Indonesia seringkali diidentikkan dengan pelayanan publik sebagai terjemahan dari *pubic service*. Di Indonesia, konsepsi pelayanan administrasi pemerintahan seringkali digunakan secara bersama-sama atau dipakai sebagai sinonim dari konsepsi pelayanan perizinan dan pelayanan umum, serta pelayanan publik. Menurut KEP. MEN .PAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, definisi pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan

kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut pasal 1 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan menurut AG. Subarsono seperti yang dikutip oleh Agus Dwiyanto (2005:141) pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat.

Berdasarkan pemaparan yang dikemukakan di atas, maka pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik berkaitan dengan kegiatan-kegiatan yang dilakukan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara baik dan berkualitas sebagai konsekuensi dari tugas dan fungsi pelayanan yang diembannya, berdasarkan hak-hak yang dimiliki oleh masyarakat dalam rangka mencapai tujuan pemerintahan dan pembangunan (I Nyoman Sumaryadi, 2010:70).

Secara operasional, pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan dalam dua kelompok besar yaitu; pertama, pelayanan publik yang diberikan tanpa memperhatikan orang perseorangan, tetapi keperluan masyarakat secara umum yang meliputi penyediaan sarana dan prasarana transportasi, penyediaan pusat-pusat kesehatan, pembangunan lembaga-lembaga pendidikan, pemeliharaan keamanan, dan lain sebagainya; kedua, pelayanan yang diberikan secara orang perseorangan yang meliputi kartu penduduk dan surat-surat lainnya (I Nyoman Sumaryadi, 2010:70-71).

d. Asas Pelayanan Publik

Menurut Pasal 4 UU No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengemukakan asas-asas pelayanan publik adalah:

1. Kepentingan umum;
2. Kepastian hukum;
3. Kesamaan hak;
4. Keseimbangan hak dan kewajiban;

5. Keprofesionalan;
6. Partisipatif;
7. Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif;
8. Keterbukaan;
9. Akuntabilitas;
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
11. Ketepatan waktu;
12. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan;

e. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut Pasal 21 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

1. Dasar hukum;
2. Persyaratan;
3. Sistem, mekanisme, dan prosedur;
4. Jangka waktu penyelesaian;
5. Biaya/tarif;
6. Produk pelayanan;

7. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
8. Kompetensi pelaksana;
9. Pengawasan internal;
10. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
11. Jumlah pelaksanan;
12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan, dan;
14. Evaluasi kinerja pelaksana.

f. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. Aparat pelayanan hendaknya memahami variable-variabel pelayanan prima seperti yang terdapat dalam agenda perilaku pelayanan prima sektor publik SESPANAS LAN. Variabel dimaksud adalah (Lijan Poltak S, 2006:8):

1. Pemerintahan yang bertugas melayani
2. Masyarakat yang dilayani pemerintah
3. Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan publik
4. Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih

5. Resources yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan
6. Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar dan asas pelayanan masyarakat
7. Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat
8. Perilaku pejabat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat,

Variabel pelayanan prima di sektor publik seperti di atas dapat diimplementasikan apabila aparat pelayanan berhasil menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya. Agar kepuasan pelanggan yang menjadi tujuan utama terpenuhi, aparatur pelayanan dituntut untuk mengetahui dengan pasti siapa pelanggannya. Kepuasan pelanggan yang dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan (Lijan Poltak S, 2006:8).

g. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Dalam Pasal 14 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan penyelenggara memiliki hak:

1. Memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
2. Melakukan kerjasama;
3. Mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;
4. Melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
5. Menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Dalam Pasal 15 UU No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik penyelenggaran berkewajiban:

1. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
2. Menyusun, menetapkan, dan memublikasikan maklumat pelayanan;
3. Menempatkan pelaksana yang kompeten;
4. Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
5. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
6. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;

7. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
8. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
9. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
10. bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik;
11. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan
12. memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah m. suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

3. Pelayanan Perizinan

Pelayanan perizinan di Kabupaten Sleman diselenggarakan berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Sleman 8 Tahun 2014 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Sleman Nomor 9

Tahun 2009 tentang Organisasi Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Sleman.

Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu merupakan unsur pendukung pemerintah daerah yang dipimpin oleh kepala badan yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah dan mempunyai tugas melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan daerah di bidang penanaman modal dan pelayanan perizinan secara terpadu.

Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu dalam melaksanakan tugas menyelenggarakan fungsi:

- a. Perumusan kebijakan teknis penanaman modal;
- b. Perumusan kebijakan teknis pelayanan perizinan;
- c. Pengoordinasian dan pembinaan penanaman modal;
- d. Penyelenggaraan pendaftaran perizinan;
- e. Penyelenggaraan pengelolaan dan pelayanan informasi perizinan;
- f. Penyelenggaraan dan pengoordinasian pemrosesan perizinan;

F. Definisi Konseptual

Definisi konseptual adalah pernyataan yang mengartikan atau memberi makna suatu konsep istilah tertentu. Definisi konseptual merupakan penggambaran secara umum dan menyeluruh yang menyiratkan maksud dan konsep atau istilah tersebut bersifat *konstitutif* (merupakan definisi yang tersepakati oleh banyak pihak dan telah

dibakukan setidaknya dikamus bahasa), formal dan mempunyai pengertian yang abstrak (Hidayat, 2009).

1. Implementasi kebijakan

Secara umum implementasi kebijakan dapat diartikan sebagai tindakan yang dilakukan oleh pemerintah maupun swasta, baik secara individu atau kelompok dengan maksud untuk mencapai tujuan yang telah dirumuskan dalam kebijakan. Secara sederhana kegiatan implementasi kebijakan merupakan suatu kegiatan penjabaran rumusan dalam kebijakan yang bersifat abstrak menjadi tindakan kongkrit, atau dengan kata lain pelaksana keputusan (Formulasi) kebijakan yang menyangkut aspek manajerial atau teknis proses implementasi akan dimulai setelah tujuan-tujuan dan sasaran-sasaran telah ditetapkan. Program kegiatan telah di susun, serta dana telah tersedia dan disalurkan untuk mencapai sasaran tersebut.

2. Pelayanan Publik

Di artikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Perizinan/Izin

Adalah dokumen yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah berdasarkan peraturan daerah atau peraturan bupati yang merupakan bukti legalitas, menyatakan sah atau diperbolehkannya seseorang atau badan untuk melakukan usaha atau kegiatan tertentu.

G. Definisi Operasional

Dalam penelitian Lapangan (*Field Work*) konsep yang relevan dan berkedudukan sentral dalam penelitian terlebih dahulu harus dibuat operasional. Menurut Bernard S.Philips sebuah konsep baru akan disebut konsep yang operasional jika konsep itu sudah menyatakan secara eksplisit konsekuensi metode operasinya (Bagong dan Sutinah,2005:51).

Definisi operasional adalah mendefinisikan variabel secara operasional berdasarkan karakteristik yang di amati ketika melakukan pengukuran secara cermat terhadap suatu objek atau fenomena dengan menggunakan parameter yang jelas (Hidayat, 2009).

1. Implementasi Pelayanan Publik

a. Komunikasi

Ada tiga hal komunikasi yang perlu mendapatkan perhatian yaitu :

- 1) Transmisi
- 2) Kejelasan (*clarity*)
- 3) Konsistensi

b. Sumberdaya

Yang dimaksud dengan sumber daya yang diperlukan dalam implementasi menurut Edwards III adalah :

1. Staff, yang jumlah *skills* (kemampuannya) sesuai dengan yang dibutuhkan
2. Informasi.
3. Kewenangan.
4. Fasilitas.

c. Disposisi

sikap dan komitmen dari pelaksana terhadap kebijakan atau program yang harus mereka laksanakan.

d. Struktur birokrasi mekanisme kerja yang dibentuk untuk mengelola pelaksanaan sebuah kebijakan.

H. Metode Penelitian

Metode berasal dari bahasa Yunani yaitu *methodos*. Secara sederhana adalah suatu cara kerja untuk dapat memahami objek yang menjadi sasaran ilmu yang bersangkutan. Didalam metode mutlak diperlukan karena fakta-fakta sosial tidak tergeletak dan sudah siap pakai begitu saja, fakta-fakta tersebut harus dibuka dari “Kulit Pembungkus” kenyataan yang sepintas tampak, harus diamati dalam suatu kerangka acuan yang spesifik, harus diukur dengan tepat, dan harus diamati

pula pada suatu fakta yang dapat dikaitkan dengan fakta-fakta lain yang relevan (Arnold:1995).Dalam penelitian ini,penulis menggunakan Metode *descriptive analysis* dan *explanatory survey*. Maksudnya adalah dengan tujuan untuk memberikan gambaran tentang sesuatu dan untuk lebih memahami gejala atau permasalahan tertentu, sehingga pada akhir penelitian ini tidak hanya untuk menguji hasil penelitian tetapi menghasilkan suatu pemahaman mendalam mengenai fenomena yang akan diteliti (Hendrawati,reny,dalam journal implementasi kebijakan dan budaya organisasi tahun 2009).

1. Jenis Penelitian

Dalam melakukan penelitian tentang “Implementasi Pelayanan Pelayanan Perizinan di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sleman” Peneliti menggunakan jenis penelitian Kualitatif Deskriptif.Penelitian Kualitatif dapat diartikan sebagai penelitian yang menghasilkan data deskriptif mengenai kata kata lisan maupun tertulis dan tingkah laku yang dapat diamati dari orang orang yang diteliti (Taylor dan Bogdan,1984:5) Sedangkan Deskriptif Menurut Moh.Nazir (2005:54) adalah suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia,suatu objek,suatu set kondisi,suatu sistem pemikiran,ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang.Disebut kualitatif karena sifat data yang dikumpulkan bercorak kualitatif dan tidak menggunakan alat pengukuran (*E-lib.Unikom.ac.id*).

Berdasarkan pengertian dan ciri-ciri metode penelitian deskriptif diatas, maka operasionalnya berkisar pada pengumpulan data yang selanjutnya disusun, diolah, dan ditafsirkan. Selanjutnya data yang telah diolah tersebut diberi makna yang rasional dengan mematuhi prinsip-prinsip logika untuk memperoleh kesimpulan-kesimpulan yang bersifat kritis.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini mengambil Objek Penelitian di kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu yang beralamat di Jalan KRT. Pringgodingrat, Beran, Tridadi, Sleman, Yogyakarta 55511 Telepon (0274) 867199, 868405 pesawat 1175, Faksimile (0274) 868945

Website: www.bpmppt.slemankab.go.id

3. Waktu Penelitian

Waktu penelitian akan dimulai November 2015

4. Jenis Data

a. Data Primer

Adalah data yang diperoleh secara langsung dari responden/narasumber berupa keterangan atau informasi yang terkait dengan fokus penelitian. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara langsung dengan narasumber yang memiliki kompetensi untuk memberikan data dan informasi terkait fokus penelitian.

Dari penjelasan diatas data primer yang akan digunakan oleh peneliti dalam melakukan penelitian tentang “Implementasi Pelayanan Perizinan di Kabupaten Sleman (Studi Kasus di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu)” antara lain :

Tabel 1.1 Data Primer Penelitian

Nama Data	Sumber Data	Teknik Pengumpulan Data
Gambaran umum pelayanan perizinan	Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sleman	Wawancara, observasi
Sumberdaya yang digunakan untuk pelayanan perizinan	Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sleman	Wawancara, Kuesioner, Dokumentasi
Tingkat ketercapaian hasil program	Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sleman Masyarakat pengguna/pemohon perizinan	Wawancara, Kuesioner, Dokumentasi
Manfaat yang dirasakan dari pelayanan perizinan yang diberikan	Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sleman Masyarakat pengguna/pemohon perizinan	Wawancara, Kuisisioner
Faktor yang mempengaruhi pelayanan	Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sleman Masyarakat pengguna/pemohon perizinan	Wawancar, Kuesioner

b. Data Sekunder

Adalah data-data yang diperoleh secara tidak langsung dan merupakan data pendukung yang berhubungan dengan masalah penelitian. Data ini dikumpulkan dengan mencatat/mengutip dari

buku-buku, artikel, internet, penelitian terdahulu, mencatat dari instansi terkait dan dokumen-dokumen tahunan yang diperoleh dari tempat penelitian. Didalam Penelitian ini, data sekunder yang dapat diambil meliputi :

Tabel 1.2. Data Sekunder Penelitian

Nama Data	Sumber Data
Profil Kabupaten Sleman	BPS Kabupaten Sleman
Profil Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sleman	Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sleman
Data Pegawai Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu	Website Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu
Peraturan yang mengatur tentang pelayanan perizinan di kabupaten Sleman	Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu
Jenis-jenis pelayanan perizinan di Kabupaten Sleman	Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu

5. Sumber Data

Sumber data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah :

a. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data yang dapat memberikan informasi secara langsung mengenai segala sesuatu yang berkaitan dengan fokus penelitian yang diperoleh melalui wawancara/tanya jawab.

b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data yang secara langsung mendukung sumber data primer yang mencakup dokumen-dokumen

resmi, buku-buku, jurnal penelitian, kutipan hasil penelitian, data statistik, media masa/elektronik, internet maupun hasil penelitian terdahulu yang berwujud dalam laporan penelitian, tesis maupun sumber-sumber tertulis lainnya yang berkaitan dengan fokus penelitian.

6. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang berupa bukti, informasi atau keterangan lain yang mendukung penelitian, penulis menggunakan metode pengumpulan data berupa:

a. Metode *Interview* (Wawancara)

Wawancara atau *interview* merupakan salah satu bentuk teknik pengumpulan data yang banyak digunakan dalam penelitian deskriptif kualitatif dan kuantitatif. Wawancara dilaksanakan secara lisan dalam pertemuan tatap muka secara individual. Adakalanya wawancara dilaksanakan secara kelompok.

b. Metode Observasi

Burhan Bungin (2008:115) Observasi atau pengamatan adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan panca indera mata sebagai alat bantu utamanya selain panca indera lainnya seperti telinga, penciuman, mulut dan kulit.

Untuk penelitian ini penulis menggunakan pendekatan observasi atau pengamatan peran serta. Pengamatan berperan

serta dianggap suatu seni atau kreativitas. Pada praktiknya, pengamatan berperan serta menuntut peneliti untuk menerapkan berbagai keahlian, melakukan penilaian, peka terhadap lingkungan yang diteliti, dan mampu mengatasi berbagai hambatan yang dihadapi (termasuk kesulitan beradaptasi dan berkomunikasi dengan komunitas yang ia teliti) dan punya imajinasi yang kuat untuk merumuskan hasil penelitian.

Penting bagi pengamat atau *observer* untuk memainkan berbagai peran yang sesuai dengan situasi. Jadi hingga derajat tertentu mereka juga melakukan pengelolaan kesan dihadapan subjek penelitiannya, untuk mencapai hubungan yang cukup nyaman dengan orang-orang yang mereka amati. Keterjagaan hubungan antara peneliti dan pihak yang diteliti merupakan kunci penting keberhasilan penelitian, karena hanya dengan memelihara hubungan itu peneliti dapat melihat duniadi sekeliling subjek penelitian dengan menggunakan kacamatasubjek penelitian.

Salah satu prosedur yang dikenal dalam pengamatan berperan-serta adalah “mencuri-dengar” (*Eavesdropping*). Mencuri dengar bersifat alamiah; peneliti tidak perlu selalu meminta informasi–informasi diberikan ketika subjek menyadari kehadiran peneliti atau tidak. Bahkan secara kebetulan mendengarkan akhir percakapan telepon pun dapat

menghasilkan temuan penting. Dalam artian ini, mendengarkan suara yang tidak diminta, sama fungsinya dengan menyaksikan adegan kegiatan yang sedang berlangsung.

c. Angket

Angket dilakukan dengan cara membuat daftar pertanyaan untuk dibagikan kepada responden. Angket yaitu merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. *Scoring* ialah mengubah data yang bersifat kualitatif dalam bentuk kuantitatif dengan penentuan skor menggunakan skala likert dengan lima kategori pilihan penilaian.

- 1) Skor 5 diberikan untuk jawaban sangat setuju
- 2) Skor 4 diberikan untuk jawaban setuju
- 3) Skor 3 diberikan untuk jawaban netral
- 4) Skor 2 diberikan untuk jawaban tidak setuju
- 5) Skor 1 diberikan untuk jawaban sangat tidak setuju

7. Teknik Analisis Data

Untuk menganalisis data yang didapatkan dari hasil penelitian digunakan dua metode yaitu:

a. Metode analisa kualitatif.

Analisis kualitatif menggunakan model analisis interaktif dari Milles dan Huberman. Dalam teknik ini ketiga komponen

utama yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan yang dilakukan serentak dengan proses pengumpulan data, dalam bentuk siklus selama proses penelitian. Untuk lebih jelasnya tiga komponen dalam model analisa interaktif dari Milles dan Huberman sebagaimana dikutip oleh Sutopo (2002: 162) dapat dijelaskan dibawah ini yaitu sebagai berikut:

1) Reduksi Data (Pengumpulan Data)

Merupakan proses seleksi dan penyederhanaan data yang diperoleh di lapangan. Teknik ini digunakan agar data dapat digunakan sepraktis dan seefisien mungkin, sehingga hanya data yang diperlukan dan dinilai valid yang dijadikan sumber penelitian. Tahap ini berlangsung terus-menerus dari tahap awal sampai tahap akhir.

2) Data Display (Penyajian Data)

Merupakan sekumpulan informasi yang tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan.

3) *Conclusion Drawing* (Penarikan Kesimpulan)

Dari awal pengumpulan data peneliti harus sudah mulai mengerti apa arti dari hal-hal yang ditemui. Dari data yang diperoleh di lapangan maka dapat diambil suatu kesimpulan hasil akhir penelitian tersebut.

b. Metode analisa kuantitatif,

yaitu analisa terhadap data yang berwujud angka yang diuraikan secara statistik. Analisis deskriptif kuantitatif digunakan untuk menganalisis data dari kuesioner. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai negatif, yang dapat berupa kata-kata antara lain:

Ukuran persentase akan diukur sebagai berikut:

$$\text{Persentase (\%)} = \frac{f}{n} \times 100\%$$

Keterangan:

f = frekuensi banyaknya jawaban yang diperoleh responden

n = banyaknya kuesioner yang disebarkan kepada responden

Kegiatan analisis data dalam penelitian ini, akan dimulai dengan menelaah seluruh data yang terkumpul baik data primer maupun sekunder yang berupa hasil wawancara, observasi dan dokumentasi/catatan lapangan. Hasil data yang diperoleh melalui teknik pengumpulan data tersebut, kemudian penulis susun menjadi laporan yang sistematis. Pembahasan hasil

penelitian dijabarkan dalam bentuk deskriptif yang didukung dengan teori yang bersumber dari buku. Selanjutnya dianalisa untuk mengetahui Impelementasi Pelayanan perizinan oleh Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu di kabupaten Sleman. Tahapan terakhir yakni menarik beberapa kesimpulan sebagai hasil dari penelitian yang telah dilakukan.