



**KINERJA IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU (PTSP) DI KABUPATEN BANYUWANGI**

(Studi Kasus Implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia
Nomor 24 Tahun 2006 di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu
Kabupaten Banyuwangi)

TESIS

Oleh

**Fatah Hidayat
NIM 130920101015**

**KONSENTRASI ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN PUBLIK
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2018**



**KINERJA IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU (PTSP) DI KABUPATEN BANYUWANGI**

(Studi Kasus Implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia
Nomor 24 Tahun 2006 di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu
Kabupaten Banyuwangi)

TESIS

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Administrasi (S2)
dan mencapai gelar Magister Ilmu Administrasi

Oleh

Fatah Hidayat

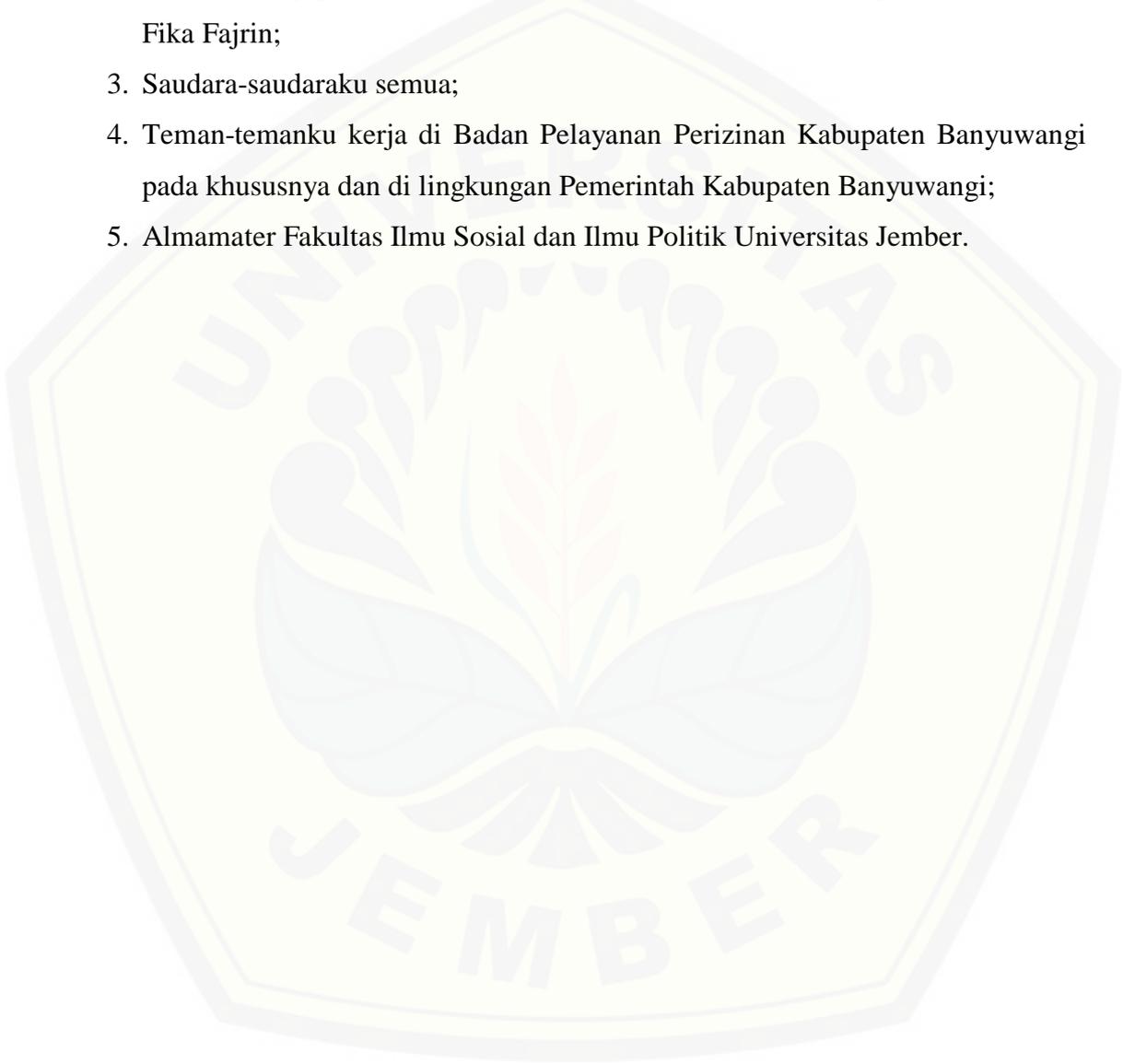
NIM 130920101015

**KONSENTRASI ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN PUBLIK
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2018**

PERSEMBAHAN

Tesis ini, saya persembahkan untuk:

1. Isteriku yang tercinta;
2. Anakku yang pertama Ferdian Faudy Fikri dan anakku yang kedua Ferindha Fika Fajrin;
3. Saudara-saudaraku semua;
4. Teman-temanku kerja di Badan Pelayanan Perizinan Kabupaten Banyuwangi pada khususnya dan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyuwangi;
5. Almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.



MOTO

“Barang siapa yang menghendaki kehidupan dunia maka wajib baginya memiliki ilmu, dan barang siapa yang menghendaki kehidupan Akherat, maka wajib baginya memiliki ilmu, dan barang siapa menghendaki keduanya maka wajib baginya memiliki ilmu”. (HR. Turmudzi).

<http://www.catatanmoeslimah.com/2016/06/kumpulan-hadits-tentang-menuntut-ilmu-terlengkap.html> (Diakses pada 25 April 2018)

“Barang siapa yang melepaskan satu kesusahan seorang mukmin, pasti Allah akan melepaskan darinya satu kesusahan pada hari kiamat. Barang siapa yang menjadikan mudah urusan orang lain, pasti Allah akan memudahkannya di dunia dan di akhirat.” (HR. Abu Hurairah RA).

<https://jalandakwahbersama.wordpress.com/2009/07/17/mudahkanlah-urusan-orang-lain/> (Diakses pada tanggal 25 April 2018)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fatah Hidayat

NIM : 130920101015

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Banyuwangi, 25 April 2018

Yang menyatakan,

Fatah Hidayat
NIM 130920101015

TESIS

**KINERJA IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU (PTSP) DI KABUPATEN BANYUWANGI**

(Studi Kasus Implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia
Nomor 24 Tahun 2006 di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu
Kabupaten Banyuwangi)

Oleh

Fatah Hidayat
NIM 130920101015

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Sutomo, M.Si

Dosen Pembimbing Anggota : Drs. Bagus Sigit S., M.Si.,Ph.D.

PENGESAHAN

Tesis berjudul “Kinerja Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kabupaten Banyuwangi (Studi Kasus Implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2006 di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Banyuwangi)” karya Fatah Hidayat telah diuji dan disyahkan pada:

Hari, Tanggal : Kamis, 3 Mei 2018
Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim Penguji:
Ketua,

Rahmat Hidayat, S.Sos., M.Si., M.PA., Ph.D.
NIP. 198103222005011001

Penguji Anggota,

Penguji Anggota,

Dr. Ardiyanto, M.Si.
NIP. 195808101987021002

Dr. Anastasia Murdyastuti, M.Si.
NIP. 195805101987022001

Dosen Pembimbing Anggota,

Dosen Pembimbing Utama,

Drs. Bagus Sigit Sunarko, M.Si, Ph.D
NIP. 196802291998031001

Dr. Sutomo, M.Si.
NIP. 196503211991031003

Mengesahkan
Dekan,

Dr. Ardiyanto, M.Si.
NIP. 195808101987021002

RINGKASAN

Kinerja Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kabupaten Banyuwangi (Studi Kasus Implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2006 di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Banyuwangi); Fatah Hidayat, 130920101015; 2018; 211 halaman; Program Studi Magister Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember.

Penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan dengan model Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sebagaimana diamanatkan oleh Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu seharusnya telah diimplementasikan oleh pemerintah daerah. Penyelenggaraan PTSP ini bertujuan untuk mempermudah, menyederhanakan prosedur pelayanan dan mempercepat proses pelayanan perizinan dan non perizinan yang menjadi kewenangan pemerintah daerah sehingga dapat menghemat biaya yang dikeluarkan pemohon perizinan dalam rangka mendapatkan perizinan yang diinginkan. Pemerintah Kabupaten Banyuwangi termasuk pemerintah daerah yang telah membentuk lembaga penyelenggara PTSP dengan nama Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Banyuwangi sejak Tahun 2011, tetapi penyelenggaraan PTSP di BPPT Kabupaten Banyuwangi belum tercapai sebagaimana tujuan dan sasaran yang diharapkan.

Penelitian ini terutama bertujuan untuk mengetahui tingkat capaian atau kinerja implementasi PTSP oleh BPPT Kabupaten Banyuwangi dalam rangka pelayanan perizinan dan non perizinan di Kabupaten Banyuwangi. Selanjutnya penelitian ini juga bertujuan untuk menganalisis dan mengidentifikasi faktor-faktor yang paling mendukung dan paling menghambat kinerja implementasi PTSP oleh BPPT Kabupaten Banyuwangi sesuai tujuan dan sasaran penyelenggaraan PTSP yang telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri, Nomor 24 Tahun 2006, tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Penelitian ini menggunakan model deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data penelitian diperoleh dari wawancara mendalam dengan informan dan sumber data lain yang bersifat sekunder.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun sudah dibentuk Badan Pelayanan Perizinan Terpadu di Kabupaten Banyuwangi sebagai lembaga PTSP, kinerja implementasi PTSP di BPPT Kabupaten Banyuwangi belum optimal. Hal ini bisa dilihat dari hasil pengukuran terhadap keluaran dan hasil kebijakan serta faktor-faktor yang berpengaruh dalam implementasi kebijakan PTSP. Pengukuran keluaran dan hasil kebijakan dengan menggunakan indikator keluaran kebijakan (*policy output*) dan indikator hasil kebijakan (*policy outcome*) sesuai pendapat Ripley menunjukkan kinerja implementasi yang tidak optimal, yang artinya kinerja implementasi PTSP di BPPT Kabupaten Banyuwangi belum dapat mewujudkan tujuan dan sasaran kebijakan PTSP yang telah ditetapkan. Berdasarkan analisis faktor-faktor yang

berpengaruh terhadap kinerja implementasi PTSP di BPPT Kabupaten Banyuwangi sebagaimana merujuk pada pendapat Edward III tentang model implementasi kebijakan, diketahui bahwa terdapat beberapa faktor utama yang berpengaruh terhadap kinerja implementasi kebijakan PTSP di BPPT Kabupaten Banyuwangi. Faktor-faktor utama tersebut yaitu faktor komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur organisasi. Indikasi bahwa faktor komunikasi berpengaruh berupa tidak adanya konsistensi dan kurang jelasnya perintah-perintah dalam ketentuan-ketentuan dalam implementasi PTSP yang dilaksanakan oleh pegawai di BPPT Kabupaten Banyuwangi, faktor sumber daya berupa yang berpengaruh berupa jumlah pegawai yang kurang sebagai pelaksana implementasi PTSP, faktor disposisi berupa sikap pegawai yang tidak mendukung dan kurang memahami makna penyelenggaraan PTSP, faktor struktur birokrasi yang berpengaruh berupa kewenangan yang terbatas yang dimiliki oleh BPPT Kabupaten Banyuwangi dalam hal, kewenangan atas pelayanan dan kewenangan penandatanganan dokumen perizinan dan non perizinan di Kabupaten Banyuwangi.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa faktor paling dominan yang mendukung kinerja implementasi PTSP adalah faktor fasilitas yang dimiliki oleh BPPT Kabupaten Banyuwangi, sedangkan faktor dominan yang menghambat kinerja implementasi PTSP di BPPT Kabupaten Banyuwangi adalah kewenangan yang terbatas yang dimiliki BPPT Kabupaten Banyuwangi berupa kewenangan pelayanan seluruh perizinan dan non perizinan dan kewenangan penandatanganan dokumen perizinan dan non perizinan di Kabupaten Banyuwangi. Kinerja implementasi Penyelenggaraan PTSP di BPPT Kabupaten Banyuwangi agar optimal sehingga dapat mewujudkan tujuan dan sasaran implementasi kebijakan PTSP itu sendiri, maka saran yang perlu disampaikan dalam penelitian ini, yaitu: pegawai yang bertugas di BPPT Kabupaten Banyuwangi harus bersikap mendukung dan paham terhadap pelaksanaan implementasi PTSP dengan bekerja sesuai dengan SOP atau standar pelayanan yang telah ditetapkan serta pemberian kewenangan yang penuh dari Bupati Banyuwangi kepada BPPT Kabupaten Banyuwangi dalam hal kewenangan atas semua bentuk pelayanan dan kewenangan penandatanganan perizinan dan non perizinan di Kabupaten Banyuwangi.

SUMMARY

Implementation Performance of One Stop Service Integrated Service (PTSP) in Banyuwangi District (Case Study of Implementation of Minister of Home Affairs Regulation No. 24 of 2006 at Banyuwangi District Integrated Licensing Service Agency); Fatah Hidayat, 130920101015; 2018; 211 pages; Master of Science Program Administration, Faculty of Social and Political Sciences, University of Jember.

The provision of licensing and non-licensing services under the One Stop Service Integrated Service (PTSP) model as mandated by the Minister of Home Affairs Regulation No. 24 of year 2006 on Guidelines for the Implementation of One Stop Integrated Services should have been implemented by the local government. The operation of this PTSP aims to ease, simplify service procedures and accelerate the process of licensing and non-licensing services that are under the jurisdiction of the local government to save the cost incurred by licensing applicants in order to obtain the desired permits. Regency of Banyuwangi Government includes local government that has established PTSP organizer institution with the name of Integrated Licensing Service Agency (BPPT) of Regency of Banyuwangi since 2011, but the implementation of PTSP in BPPT Banyuwangi Regency has not been achieved as expected goals and objectives.

This research is primarily aimed to find out the level of achievement or performance of PTSP implementation by BPPT Banyuwangi Regency in the framework of licensing and non licensing service in Regency of Banyuwangi. Furthermore, this research also aims to analyze and identify the factors that most support and most inhibit the performance of PTSP implementation by BPPT Banyuwangi according to the objectives and targets of the implementation of PTSP as stipulated in the Regulation of the Minister of Home Affairs, Number 24 of year 2006, concerning Guidelines for the Implementation of One Stop Integrated Services. This study used a qualitative descriptive model with a case study approach. The research data was obtained from in-depth interviews with informants and other secondary data sources.

The result of the research showed that although the Integrated Licensing Service Agency has been established in Banyuwangi Regency as an institution of PTSP, the implementation performance of PTSP in BPPT of Regency of Banyuwangi has not been optimal yet. It can be seen from the results of measurements on the output and policy outcomes as well as the factors that influence the implementation of PTSP policies. Measurement of outputs and policy outcomes by using policy output and policy outcome in Ripley's opinion indicates that the implementation of performance is not optimal, which means that the implementation of PTSP in BPPT Banyuwangi has not been able to realize the objectives and policy targets of PTSP which has been established. Based on the analysis of factors influencing the performance of BPPT implementation in BPPT

Banyuwangi as referring to the opinion of Edward III about policy implementation model, it is known that there are several main factors that influence the performance of PTSP policy implementation in BPPT Kabupaten Banyuwangi. The main factors are the factors of communication, resources, disposition and organizational structure. The indication that communication factor influences in the absence of consistency and lack of clarity of orders in the provisions in the implementation of PTSP implemented by employees in BPPT of Regency of Banyuwangi, resource factor in the form of an influx of the number of employees who are less on implementing the implementation of PTSP, disposition factors attitude of employees who do not support and lack understanding of the meaning of the implementation of PTSP, bureaucratic structural factors that influence in the form of limited authority owned by BPPT of Regency of Banyuwangi in terms of authority over services and authority of signing licensing and non licensing documents in Regency of Banyuwangi.

The results also showed that the most dominant factor that supports the performance of the implementation of PTSP is a factor of the facilities owned by BPPT Banyuwangi, while the dominant factors that obstruct the performance of the implementation of PTSP in BPPT Banyuwangi are limited authority possessed BPPT Banyuwangi in order to servicing the entire licensing and non licensing and signing the authority of licensing and non-licensing documents at the District of Banyuwangi implementation. PTSP implementation in BPPT Banyuwangi should be optimal as to realize the goals and objectives of the policy implementation PTSP itself, the suggestions need to be addressed in this study, namely: employee in charge in BPPT of regency of Banyuwangi must be supportive and understand the implementation of PTSP implementation by working in accordance with the SOP or standard service that has been established and the full authority of the Regent of Banyuwangi to BPPT of regency of Banyuwangi in terms of authority over all forms of services and authority of signing licensing and non licensing in Regency of Banyuwangi.

PRAKATA

Puji syukur alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah S.W.T. atas segala rahmat dan hidayahNya maka penyusunan tesis dengan judul Kinerja Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kabupaten Banyuwangi (Studi Kasus Implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2006 di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Banyuwangi), dapat diselesaikan. Penyelesaian penyusunan tesis ini tidak lepas atas keterlibatan beberapa pihak, sehingga penulis dengan tulus hati mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kepala Program Studi Pasca Sarjana (S2) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
2. Dosen Pembimbing Utama dan Dosen Pembimbing Anggota yang berkenan memberikan saran, kritik dan pertanyaan dalam penyelesaian penyusunan tesis ini;
3. Pejabat dan staf yang bertugas di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Banyuwangi, yang telah memberikan semua data yang dibutuhkan dalam penyusunan tesis ini;
4. Kelargaku, yaitu isteriku tercinta dan kedua anakku yang terus tidak berhenti memberikan semangat untuk terus belajar kepadaku.

Penyusunan tesis diharapkan dapat bermanfaat bagi pejabat pengambil keputusan yang berkaitan dengan penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kabupaten Banyuwangi dan bagi peneliti selanjutnya yang menfokuskan penelitiannya pada penyelenggaraan PTSP. Penulis sangat menyadari bahwa penyusunan tesis ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu saran dan kritikan masih penulis perlukan untuk penyempurnaan penyusunan tesis ini. tidak lupa kepada

Banyuwangi, 25 April 2018

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
HALAMAN MOTO.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
HALAMAN PEMBIMBINGAN.....	vi
HALAMAN PENGESAHAN.....	vii
RINGKASAN	viii
SUMMARY.....	x
PRAKATA.....	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	13
1.3 Tujuan Penelitian.....	14
1.4 Manfaat Penelitian.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1 Penelitian Terdahulu.....	16
2.2 Kajian Teori	20
2.2.1 Organisasi	20
2.2.2 Kinerja	22
2.2.3 Konsep Kebijakan Publik	23
2.2.3.1 Pengertian Kebijakan Publik	23
2.2.3.2 Tingkatan dalam Kebijakan Publik	26
2.2.3.3 Proses atau Tahapan Kebijakan Publik	27
2.2.4 Konsep Kebijakan Publik Publik Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)	29
2.2.4.1 Pengertian PTSP	29
2.2.4.2 Tujuan dan Azas Pelayanan Terpadu Satu Pintu ...	32
2.2.5 Konsep Implementasi Kebijakan Publik	34
2.2.5.1 Pengertian Implementasi Kebijakan Publik	34
2.2.5.2 Model Implementasi Kebijakan Publik	36
2.2.5.3 Unsur-Unsur dalam Implementasi Kebijakan Publik	40

	2.2.6 Konsep Kinerja Implementasi Kebijakan Publik	41
	2.2.6.1 Keluaran Kebijakan (<i>Policy Output</i>) dan Hasil Kebijakan (<i>Policy Outcome</i>)	43
	2.2.6.2 Faktor-Faktor yang Berpengaruh dalam Kebijakan Publik	48
	2.2.7 Kerangka Pemikiran Penelitian	49
BAB	III METODE PENELITIAN.....	53
	3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	53
	3.2 Fokus Penelitian.....	56
	3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian	57
	3.4 Teknik Penentuan Informan Penelitian.....	58
	3.5 Informan Penelitian.....	59
	3.6 Teknik Pengumpulan Data	61
	3.6.1 Pengamatan atau Observasi (<i>Observasi</i>)	61
	3.6.2 Wawancara Mendalam (<i>Indepth Interview</i>)	63
	3.6.3 Dokumentasi	65
	3.7 Uji Keabsahan Data	68
	3.8 Teknik Analisa Data	75
	3.8.1 Pengumpulan Data	76
	3.8.2 Reduksi Data	77
	3.8.3 Penyajian Data	77
	3.8.4 Menarik Kesimpulan dan Verifikasi	78
BAB	IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	79
	4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian	79
	4.1.1 Kabupaten Banyuwangi	79
	4.1.2 BPPT Kabupaten Banyuwangi.....	81
	4.2 Kinerja Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) ...	96
	4.2.1 Indikator Keluaran Kebijakan (<i>Policy Output</i>).....	98
	4.2.2 Indikator Hasil Kebijakan (<i>Policy Outcome</i>).....	125
	4.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Implementasi PTSP.....	129
	4.3.1 Faktor Komunikasi (<i>Communication</i>).....	129
	4.3.2 Faktor Sumber Daya (Resources).....	131
	4.3.3 Faktor Disposisi (<i>Disposition</i>).....	153
	4.3.4 Faktor Struktur Birokrasi (<i>Structure Bureaucratic</i>)	155
	4.4 Faktor Paling Dominan Sebagai Pendukung dan Faktor Paling Dominan Sebagai Penghambat Kinerja Implementasi PTSP di BPPT Kabupaten Banyuwangi	172

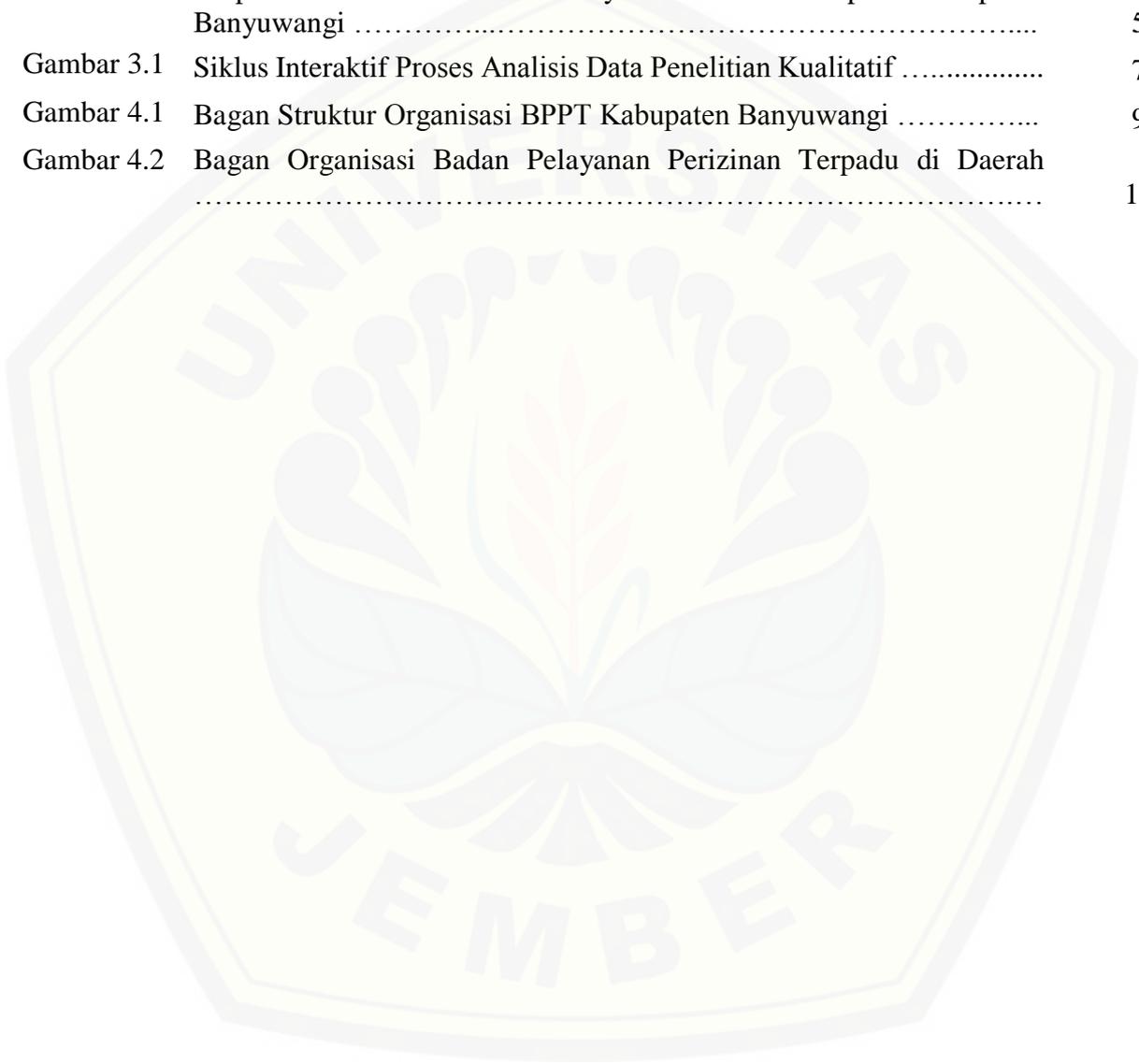
4.4.1 Faktor Paling Dominan Sebagai Pendukung Kinerja Implementasi PTSP di BPPT Kabupaten Banyuwangi	172
4.4.2 Faktor Paling Dominan Sebagai Penghambat Kinerja Implementasi PTSP di BPPT Kabupaten Banyuwangi ...	174
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	179
5.1 Kesimpulan	179
5.2 Saran	180
DAFTAR PUSTAKA	181
LAMPIRAN	184



Nomor	Daftar Tabel	Halaman
Tabel 1.1	Rekapitulasi Pembentukan Lembaga Penyelenggara PTSP sesuai Hasil Survey Badan Koordinasi Penanaman Modal RI Tahun 2013.....	3
Tabel 1.2	Rekapitulasi Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kabupaten dan Pemerintah Kota yang Belum Membentuk Lembaga Penyelenggara PTSP Berdasarkan Hasil Survey BPKM RI Tahun	4
Tabel 1.3	Rekapitulasi Jumlah Dokumen Izin yang Diterbitkan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Banyuwangi pada Tahun 2013-2016	9
Tabel 1.4	Rekapitulasi Jumlah Dokumen Izin yang Diterbitkan oleh BPPT Kabupaten Banyuwangi erdasarkan Standar Waktu yang Telah Ditetapkan Tahun 2013-2016	10
Tabel 3.1	Daftar Pejabat Struktural dan Staf yang Ditetapkan sebagai Informan Penelitian atau Sumber Data	59
Tabel 3.2	Daftar Pemohon yang Mengajukan Permohonan Perizinan di BPPT Kabupaten Banyuwangi yang Dipilih sebagai Informan Penelitian	61
Tabel 4.1	Jumlah Masyarakat yang Melakukan Pendaftaran Perizinan Berdasarkan Jenis Media Pelayanan yang Disediakan oleh BPPT Kabupaten Banyuwangi Tahun 2013-2016	101
Tabel 4.2	Jumlah Pengaduan Masyarakat yang Masuk di BPPT Kabupaten Banyuwangi Tahun 2013-2016 Berdasarkan Jenis Sarana Pengaduan yang Digunakan Tahun 2013-2016	103
Tabel 4.3	Jumlah Pemohon Perizinan di BPPT Kabupaten Banyuwangi Mulai Tahun 2011 sampai dengan Tahun 2016	108
Tabel 4.4	Jumlah Pelaku Usaha di BPPT Kabupaten Banyuwangi Mulai Tahun 2011 sampai dengan Tahun 2016	108
Tabel 4.5	Standar Waktu Penyelesaian Izin Berdasarkan Jenis Izin di BPPT Kabupaten Banyuwangi	111
Tabel 4.6	Jumlah Izin yang Dimohonkan atau Masuk Berdasarkan Jenis Izin di BPPT Kabupaten Banyuwangi Tahun 2013-2016	113
Tabel 4.7	Jumlah Izin yang Telah Terbit Berdasarkan Jenis Izin di BPPT Kabupaten Banyuwangi Tahun 2013-2016	116
Tabel 4.8	Jumlah Izin yang Dimohonkan atau Masuk dan Jumlah Izin yang Terbit serta Jumlah Izin yang Tidak Terbit Berdasarkan Jenis Izin di BPPT Kabupaten Banyuwangi Tahun 2013-2016	119
Tabel 4.9	Rekapitulasi Jumlah Izin yang Dimohonkan dan Jumlah Izin yang Terbit serta Jumlah Izin yang Tidak Terbit Setiap Tahun di BPPT Kabupaten Banyuwangi Tahun 2013-2016.....	120

Nomor	Daftar Tabel	Halaman
Tabel 4.10	Jumlah Izin yang Telah Terbit Berdasarkan Standar Waktu dan Jenis Izin di BPPT Kabupaten Banyuwangi Tahun 2013-2016	121
Tabel 4.11	Rekapitulasi Jumlah Izin Berdasarkan Standar Waktu dan Jenis Izin Setiap Tahun di BPPT Kabupaten Banyuwangi Tahun 2013-2016	122
Tabel 4.12	Jumlah Pegawai BPPT Kabupaten Banyuwangi Berdasarkan Tingkat Pangkat atau Golongan Ruang	133
Tabel 4.13	Jumlah Pegawai BPPT Kabupaten Banyuwangi Berdasarkan Tingkat Jabatan Struktural atau Eselon	135
Tabel 4.14	Jumlah Pegawai BPPT Kabupaten Banyuwangi Berdasarkan Masa Kerja Pegawai	136
Tabel 4.15	Jumlah Pegawai BPPT Kabupaten Banyuwangi Berdasarkan Keikutsertaan Mengikuti Diklatpim Tingkat II dan III serta IV	137
Tabel 4.16	Jumlah Pegawai BPPT Kabupaten Banyuwangi Berdasarkan Keikutsertaan Mengikuti Pendidikan dan Pelatihan Teknis	138
Tabel 4.17	Jumlah Pegawai BPPT Kabupaten Banyuwangi Berdasarkan Tingkat Pendidikan Formal	140
Tabel 4.18	Jumlah Pegawai BPPT Kabupaten Banyuwangi Berdasarkan Jenis Kelamin	141
Tabel 4.19	Jumlah Pegawai BPPT Kabupaten Banyuwangi Berdasarkan Umur	142
Tabel 4.20	Jumlah Pegawai BPPT Kabupaten Banyuwangi Berdasarkan Status Kepegawaian	142
Tabel 4.21	Kebutuhan Pegawai BPPT Kabupaten Banyuwangi Berdasarkan Jenjang Jabatan yang ada	144
Tabel 4.22	Jumlah Anggaran yang Dikelola BPPT Kabupaten Banyuwangi Tahun Anggaran 2013-2016	146
Tabel 4.23	Jumlah Target dan Realisasi Retribusi Izin di BPPT Kabupaten Banyuwangi Tahun Anggaran 2013-2016	147
Tabel 4.24	Jumlah dan Keadaan Ruang di BPPT Kabupaten Banyuwangi Tahun Anggaran 2013-2016	149
Tabel 4.25	Jumlah dan Keadaan Peralatan dan Perlengkapan Kantor di BPPT Kabupaten Banyuwangi Tahun Anggaran 2013-2016	152
Tabel 4.26	Mekanisme Pelayanan Berdasarkan Jenis Izin di BPPT Kabupaten Banyuwangi	164
Tabel 4.27	Jenis Izin Berdasarkan Satuan Kerja Perangkat Daerah yang Memiliki Kewenangan Menerbitkan Izin di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyuwangi	169

Nomor	Daftar Gambar	Halaman
Gambar 2.1	Model Pendekatan Langsung dan Tidak Langsung pada Implementasi	39
Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran Penelitian Kinerja Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Banyuwangi	52
Gambar 3.1	Siklus Interaktif Proses Analisis Data Penelitian Kualitatif	76
Gambar 4.1	Bagan Struktur Organisasi BPPT Kabupaten Banyuwangi	91
Gambar 4.2	Bagan Organisasi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah	159



BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik secara terus menerus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Terbitnya Peraturan Presiden, Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 11 Tahun 2015 tentang Road Map Reformasi Birokrasi merupakan wujud nyata upaya Pemerintah dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Sasaran sesungguhnya pelaksanaan reformasi birokrasi, yaitu: 1) mewujudkan birokrasi yang bersih dan akuntabel, 2) mewujudkan birokrasi yang efektif dan efisien, serta 3) mewujudkan birokrasi yang mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas. Pelaksanaan reformasi itu sendiri bertujuan untuk menghilangkan kesan yang menempel pada birokrasi masa lalu, yaitu: 1) birokrasi yang penuh dengan praktek Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN), 2) birokrasi yang berkinerja jelek dan memiliki akuntabilitas yang rendah, serta 3) birokrasi yang terlanjur diberi label oleh masyarakat sebagai birokrasi yang memberikan pelayanan yang buruk kepada masyarakat.

Jadi hasil akhir yang sebenarnya yang ingin dicapai dalam pelaksanaan reformasi birokrasi adalah birokrasi yang dapat meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Khusus untuk peningkatan kualitas publik, yaitu pelayanan perizinan dan non perizinan yang diselenggarakan di daerah, pemerintah telah menerbitkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia (RI), Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). PTSP itu sendiri merupakan pola penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang bertujuan untuk: 1) mempermudah, 2) menyederhanakan prosedur pelayanan, dan 3) mempercepat proses pelayanan perizinan dan non perizinan, sehingga dapat menghemat biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat dalam rangka mendapatkan pelayanan perizinan dan non perizinan yang diinginkan.

Pemerintah berharap semua pemerintah daerah di seluruh Indonesia agar segera membentuk lembaga penyelenggara PTSP. Perintah pembentukan lembaga penyelenggara PTSP khususnya pelayanan perizinan dan non perizinan kepada pemerintah daerah tersebut, dipertegas dengan diterbitkannya Surat Edaran Menteri Dalam Negeri, Nomor 500/ 5961/ SJ tanggal 30 Agustus 2013, yang pada intinya pemerintah segera mengambil langkah-langkah dalam rangka stabilitas ekonomi, antara lain dengan penyederhanaan perizinan dan non perizinan yang menyangkut investasi melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Khusus terkait dengan PTSP, dalam surat edaran tersebut diminta kepada gubernur, bupati serta walikota di seluruh Indonesia, untuk mempercepat penyederhanaan perizinan investasi, melalui optimalisasi penyelenggaraan PTSP di daerah dengan cara, sebagai berikut:

1. Bagi pemerintah daerah yang belum membentuk kelembagaan PTSP, agar segera membentuk kelembagaan PTSP paling lambat bulan Desember 2013;
2. Bagi pemerintah daerah yang sudah membentuk kelembagaan PTSP tetapi belum melimpahkan kewenangan perizinan dan non perizinan yang berkaitan dengan berusaha, segera melimpahkan sepenuhnya kepada kelembagaan PTSP;
3. Bagi pemerintah daerah yang sudah membentuk kelembagaan PTSP dan sudah melimpahkan kewenangan perizinan dan non perizinan yang berkaitan dengan berusaha, segera:
 - a) Menyusun dan menetapkan *Standard Operating Procedure (SOP)*;
 - b) Melakukan penyederhanaan jenis dan prosedur;
 - c) Pengurangan waktu dan biaya.

Sebagai tindak lanjut dari perintah tersebut seharusnya pemerintah daerah, dalam hal ini Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kabupaten dan Pemerintah Kota seharusnya telah melaksanakan perintah dengan segera membentuk lembaga penyelenggara PTSP. Berdasarkan hasil survey tentang pembentukan lembaga penyelenggara PTSP oleh pemerintah daerah yang diselenggarakan oleh Badan Koordinasi Penanaman Modal Republik

Indonesia (BKPM RI) pada Tahun 2013, ternyata belum semua pemerintah daerah, membentuk lembaga penyelenggara PTSP baik Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kabupaten dan Pemerintah Kota. Ternyata hasil survey menunjukkan bahwa pemerintah daerah yang sampai dengan Tahun 2013, belum membentuk lembaga penyelenggara PTSP, dapat dirinci sebagai berikut:

1. Dari 34 Pemerintah Provinsi yang ada, sebanyak 1 atau 2,94% Pemerintah Provinsi yang belum membentuk lembaga penyelenggara PTSP;
2. Dari 412 Pemerintah Kabupaten yang ada, sebanyak 76 atau 18,45% Pemerintah Kabupaten yang belum membentuk lembaga penyelenggara PTSP;
3. Dari Pemerintah Kota yang ada, sebanyak 9 atau 8,82% Pemerintah Kota yang belum membentuk lembaga penyelenggara PTSP.

Adapun jumlah pemerintah daerah yang belum membentuk lembaga penyelenggara PTSP sampai dengan Tahun 2013, selengkapnya dapat dilihat pada tabel 1.1 di bawah ini.

Tabel 1.1 Rekapitulasi Pembentukan Lembaga Penyelenggara PTSP sesuai Hasil Survey Badan Koordinasi Penanaman Modal RI Tahun 2013

No.	Pemerintah Daerah	Jumlah	Penyelenggara PTSP		Persentase Pemerintah Daerah yang Belum Membentuk Lembaga Penyelenggara PTSP (%)
			Terbentuk	Belum Terbentuk	
1.	Pemerintah Provinsi	34	33	1	2,94
2.	Pemerintah Kabupaten	412	336	76	18,45
3.	Pemerintah Kota	102	93	9	8,82
Jumlah		548	462	86	30,21

Sumber: BKPM RI Tahun 2013

Hasil survey yang diselenggarakan oleh Badan Koordinasi Penanaman Modal Republik Indonesia (BKPM RI) pada Tahun 2013 memperlihatkan

bahwa dari seluruh Pemerintah Provinsi yang ada, yaitu sebanyak 34 Pemerintah Provinsi, hampir seluruh Pemerintah Provinsi yang telah membentuk lembaga penyelenggara PTSP yakni sebanyak 33 Pemerintah Provinsi telah membentuk lembaga penyelenggara PTSP dan hanya 1 Pemerintah Provinsi yang belum membentuk lembaga penyelenggara PTSP. Hasil survey terhadap Pemerintah Kabupaten di seluruh Indonesia, dari sebanyak 412 Pemerintah Kabupaten yang ada, ternyata baru sebanyak 336 Pemerintah Kabupaten yang telah membentuk lembaga penyelenggara PTSP, sedangkan dari 102 Pemerintah Kota yang ada, baru sebanyak 93 Pemerintah Kota yang telah membentuk lembaga penyelenggara PTSP. Berdasarkan survey BKPM RI pada Tahun 2013 tersebut menunjukkan bahwa dari sebanyak 548 pemerintah daerah yang ada, baru sebanyak 462 pemerintah daerah yang telah membentuk lembaga penyelenggara PTSP dan sebanyak 86 pemerintah daerah belum membentuk lembaga penyelenggara PTSP.

Tabel 1.2 Rekapitulasi Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kabupaten dan Pemerintah Kota yang Belum Membentuk Lembaga Penyelenggara PTSP Berdasarkan Hasil Survey Badan Koordinasi Penanaman Modal Republik Indonesia pada Tahun 2013

No.	Pemerinta Daerah (Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kabupaten dan Pemerintah Kota)
1.	Propinsi Kepulauan Riau
2.	Kabupaten Asmat
3.	Kabupaten Banggai Laut
4.	Kabupaten Bantaeng
5.	Kabupaten Barru
6.	Kabupaten Bener Meriah
7.	Kabupaten Bengkulu Utara
8.	Kabupaten Biak Numfor
9.	Kabupaten Bone
10.	Kabupaten Boven Digoel
11.	Kabupaten Bulukumba
12.	Kabupaten Buton Selatan

Lanjutan

13.	Kabupaten Buton Tengah
14.	Kabupaten Deiyai
15.	Kabupaten Fak Fak
16.	Kabupaten Gowa
17.	Kabupaten Hulu Sungai Selatan
18.	Kabupaten Intan Jaya
19.	Kabupaten Jember
20.	Kabupaten Jeneponto
21.	Kabupaten Kaimana
22.	Kabupaten Kayong Raya
23.	Kabupaten Kendari
24.	Kabupaten Kepulauan Aru
25.	Kabupaten Kepulauan Sula
26.	Kabupaten Kepulauan Yapen
27.	Kabupaten Konawe Kepulauan
28.	Kabupaten Konawe Utara
29.	Kabupaten Lanny Jaya
30.	Kabupaten Luwu
31.	Kabupaten Maluku Barat Daya
32.	Kabupaten Mamberamo Raya
33.	Kabupaten Mamuju Tengah
34.	Kabupaten Manokwari
35.	Kabupaten Mappi
36.	Kabupaten Maros
37.	Kabupaten Merauke
38.	Kabupaten Morowalu Utara
39.	Kabupaten Pakpak Bharat
40.	Kabupaten Pegunungan Arfak
41.	Kabupaten Pesisir Barat
42.	Kabupaten Pohuwato
43.	Kabupaten Polewali Mandar
44.	Kabupaten Pulau Morotai
45.	Kabupaten Pulau Taliabu
46.	Kabupaten Puncak
47.	Kabupaten Puncak Jaya
48.	Kabupaten Raja Ampat

Lanjutan

49.	Kabupaten Sabu Raijua
50.	Kabupaten Sarmi
51.	Kabupaten Selayar
52.	Kabupaten Siau Tagulandang Biaro
53.	Kabupaten Sidenreng Rappang
54.	Kabupaten Raja Ampat
55.	Kabupaten Sabu Raijua
56.	Kabupaten Sarmi
57.	Kabupaten Selayar
58.	Kabupaten Siau Tagulandang Biaro
59.	Kabupaten Sidenreng Rappang
60.	Kabupaten Sinjai
61.	Kabupaten Soppeng
62.	Kabupaten Sorong
63.	Kabupaten Sorong Selatan
64.	Kabupaten Subang
65.	Kabupaten Supiori
66.	Kabupaten Takalar
67.	Kabupaten Tana Toraja
68.	Kabupaten Teluk Bintuni
69.	Kabupaten Teluk Wondama
70.	Kabupaten Tolikara
71.	Kabupaten Trenggalek
72.	Kabupaten Tulang Bawang Barat
73.	Kabupaten Wajo
74.	Kabupaten Waropen
75.	Kabupaten Yahukimo
76.	Kabupaten Yalimo
77.	Kabupaten Yapen Waropen
78.	Kota Administrasi Kepulauan Seribu
79.	Kota Jaya Pura
80.	Kota Pangkal Pinang
81.	Kota Pangkal Pinang
82.	Kota Pare-pare
83.	Kota Prambumulih
84.	Kota Solok Selatan

Lanjutan

85.	Kota Sorong
86.	Kota Tidore Kepulauan

Sumber: BKPM RI Tahun 2013

Berdasarkan data di atas, terlihat bahwa sampai dengan Tahun 2013 belum semua Pemerintah Daerah telah membentuk lembaga penyelenggara PTSP sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri, Nomor 24 Tahun 2006, padahal pembentukan lembaga PTSP tersebut sebagai langkah awal dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan perizinan dan non perizinan di daerah. Pemerintah Kabupaten Banyuwangi telah membentuk lembaga penyelenggara PTSP pada Tahun 2011 berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Banyuwangi, Nomor 6 Tahun 2011 tentang Organisasi Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Banyuwangi. Lembaga penyelenggara PTSP tersebut bernama atau nomenklatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Banyuwangi. Tugas pokok dan fungsi BPPT Kabupaten Banyuwangi juga telah ditetapkan dalam Peraturan Bupati Banyuwangi, Nomor 63 Tahun 2011 tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Banyuwangi. Pembentukan lembaga penyelenggara PTSP oleh Pemerintah Kabupaten Banyuwangi disertai juga dengan pelimpahan kewenangan Bupati Banyuwangi kepada BPPT Kabupaten Banyuwangi, yaitu sebanyak 23 jenis izin. BPPT Kabupaten Banyuwangi sebagai lembaga penyelenggara PTSP yang memiliki kewenangan atas 23 jenis tersebut, juga telah menyusun dan menetapkan SOP pelayanan perizinan.

Pemerintah Kabupaten Banyuwangi meskipun telah membentuk lembaga penyelenggara PTSP, dan telah memiliki kewenangan untuk pelayanan 23 jenis izin serta telah menyusun dan menetapkan SOP pelayanan perizinan tetapi kenyataannya kinerja implementasi PTSP di BPPT Kabupaten Banyuwangi belum optimal, sebagaimana tujuan dan sasaran penyelenggaraan PTSP yang tercantum dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri, Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Tujuan penyelenggaraan PTSP sebagaimana tercantum dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri, Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, yaitu:

1. Meningkatnya kualitas pelayanan perizinan dan non perizinan;
2. Memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan perizinan dan non perizinan.

Selanjutnya sasaran penyelenggaraan PTSP yaitu:

1. Terwujudnya pelayanan perizinan dan non perizinan yang sepat, murah, transparan, pasti dan terjangkau;
2. Meningkatnya hak-hak masyarakat terhadap pelayanan perizinan dan non perizinan.

Indikasi belum tercapainya tujuan penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Banyuwangi dapat dilihat dari beberapa hal, sebagai berikut:

1. BPPT Kabupaten Banyuwangi seharusnya setiap tahunnya dapat menerbitkan dokumen izin yang jumlahnya sebanding atau jumlahnya sama dengan jumlah berkas permohonan izin yang dimohonkan kepada BPPT Kabupaten Banyuwangi dalam tahun tersebut. Artinya BPPT Kabupaten Banyuwangi belum mampu menyelesaikan semua berkas permohonan izin yang dimohonkan oleh pemohon izin dalam tahun tersebut. Faktanya dalam waktu 4 (empat) tahun yaitu mulai Tahun 2013 sampai dengan Tahun 2016, setiapnya tahunnya terdapat sejumlah berkas permohonan izin yang dimohonkan kepada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Banyuwangi, diterbitkan pada tahun berikutnya atau bisa dikatakan izin tersebut tidak terbit pada tahun sebagaimana tahun berkas permohonan izin dimohonkan. Jumlah dokumen izin yang diterbitkan atau diselesaikan pada tahun berikutnya oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Banyuwangi, apabila dirata-rata setiap tahunnya selama 4 tahun jumlahnya mencapai sebanyak 1.178 dokumen izin atau sebesar 15,43%.

Rincian jumlah dokumen izin yang diterbitkan tahun berikutnya atau tidak terbit sesuai berkas permohonan izin yang dimohonkan di BPPT Kabupaten Banyuwangi, sebagai berikut: Tahun 2013 sebanyak 988 berkas, Tahun 2014 sebanyak 1.150 berkas, Tahun 2015 sebanyak 1.235 berkas dan Tahun 2016 sebanyak 1.337 berkas. Hal ini menunjukkan bahwa Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Banyuwangi dari aspek kuantitas pelayanan perizinan, yaitu penerbitan atau proses penyelesaian izin belum optimal, karena dokumen izin yang diterbitkan tidak sama atau tidak sebanding dengan jumlah berkas izin yang dimohonkan. Rekapitulasi jumlah dokumen izin yang diterbitkan pada tahun berikutnya atau tidak diterbitkan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Banyuwangi sebagaimana tahun berkas permohonan izin yang dimohonkan dapat lihat pada tabel 1.3 di bawah ini.

Tabel 1.3 Rekapitulasi Jumlah Dokumen Izin yang Diterbitkan oleh BPPT Kabupaten Banyuwangi pada Tahun 2013-2016

No.	Tahun	Keterangan			Persentase Jumlah Izin yang Tidak Terbit (%)
		Jumlah Izin yang Dimohonkan Izin	Jumlah Izin yang Terbit	Jumlah Izin yang Tidak Terbit	
1.	2013	6.408	5.420	988	15,42
2.	2014	7.251	6.101	1.150	15,86
3.	2015	8.174	6.939	1.235	15,11
4.	2016	8.716	7.379	1.337	15,34
Jumlah		30.549	25.839	4.710	61,73

Sumber: Data Izin BPPT Kabupaten Banyuwangi Tahun 2016

- Masih adanya sejumlah dokumen izin yang diterbitkan atau diselesaikan oleh BPPT Kabupaten Banyuwangi melebihi batas waktu yang telah ditetapkan dalam SOP pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa dari aspek kualitas pelayanan BPPT Kabupaten Banyuwangi juga belum optimal, artinya proses penyelesaian perizinan yang lebih cepat, sesuai dengan sasaran penyelenggaraan PTSP yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006.

Selama 4 tahun, yaitu Tahun 2013 sampai dengan Tahun 2016, setiap tahunnya masih terdapat dokumen izin yang diterbitkan melebihi batas waktu sebagaimana yang telah ditetapkan dalam SOP pelayanan. Jumlah dokumen izin yang diterbitkan melebihi batas waktu sebagaimana ditetapkan dalam SOP pelayanan apabila dirata-rata setiap tahunnya selama 4 tahun jumlahnya mencapai 1.833 dokumen izin atau sebesar 28,38%. Rinciannya sebagai berikut pada Tahun 2013 sebanyak 1.691 dokumen izin, Tahun 2014 sebanyak 1.880 dokumen izin, Tahun 2015 sebanyak 1.668 dokumen izin dan Tahun 2016 sebanyak 2.093. Data-data ini yaitu tidak tepatnya terbitnya dokumen izin sesuai dengan standar waktu pelayanan (SOP) pelayanan yang telah ditetapkan, hal ini menunjukkan bahwa kinerja impementasi PTSP di BPPT Kabupaten Banyuwangi belum optimal. Rekapitulasi jumlah dokumen izin yang diterbitkan oleh BPPT Kabupaten melebihi batas waktu sebagaimana yang telah ditetapkan dalam SOP pelayanan dapat dilihat selengkapnya pada tabel 1.4 di bawah ini.

Tabel 1.4 Rekapitulasi Jumlah Dokumen Izin yang Diterbitkan oleh BPPT Kabupaten Banyuwangi Berdasarkan Standar Waktu (SOP) yang Telah Ditetapkan pada Tahun 2013 sampai dengan Tahun 2016

No.	Tahun	Jumlah Izin Berdasarkan Standar Waktu			Persentase Jumlah Izin yang Terbit Lebih dari Standar Waktu (%)
		Terbit Kurang dari Standar Waktu	Terbit Sama dengan Standar Waktu	Terbit Lebih dari Standar Waktu	
1.	2013	548	3.181	1.691	31,20
2.	2014	575	3.646	1.880	30,81
3.	2015	636	4.635	1.668	24,04
4.	2016	527	4.759	2.093	28,36
Jumlah		2.286	16.221	7.332	28,38

Sumber: Data Perizinan Tahun 2016

3. Kesimpulan dan saran yang disampaikan oleh Direktorat Penelitian dan Pengembangan Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) terhadap hasil hasil Survey Penilaian Integritas (*Integrity Assessment*) terhadap 6 (enam) Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) pelayanan di Pemerintah Kabupaten

Banyuwangi, termasuk didalamnya BPPT Kabupaten Banyuwangi dengan sampel internal 60 responden dan sampel eksternal 60 orang responden, didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Sebagian besar pegawai telah melakukan pekerjaan tanpa melakukan korupsi, tetapi fenomena dan potensi korupsi masih terjadi di Pemerintah Kabupaten Banyuwangi (terutama di lokus survey) yang dipicu oleh sejumlah oknum;
- 2) KPK mengharapkan Pemerintah Kabupaten Banyuwangi dapat melakukan tindaklanjut dalam rangka pembangunan integritas organisasi;
- 3) Memperkuat dan membangun budaya organisasi dengan cara menghindari atau meminimalisasi peran calo, penguatan peran atasan langsung terutama kepatuhan terhadap aturan dalam wujud memberikan perintah dan arahan, penguatan kebijakan pengendalian gratifikasi melalui penguatan aturan, pengawasan dan penegakan. Penguatan dan penegakkannya terkait aturan dan benturan kepentingan secara umum yang berhubungan dengan honor;
- 4) Memperbaiki pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) atau pegawai layanan terutama melalui transparansi, sosialisasi dan penguatan pengelolaan SDM khususnya terkait adanya keistimewaan dalam perekrutan pegawai dan lain-lain;
- 5) Mempertahankan dan meningkatkan Sistem Anti Korupsi untuk memberikan sinyal yang lebih jelas pada pemangku kepentingan organisasi, termasuk optimalisasi *Whistle Blowing System*, pengendalian pengelolaan anggaran dan pengawasan serta penegakan aturan.

Berdasarkan kesimpulan dan saran yang disampaikan oleh Direktorat Penelitian dan Pengembangan KPK tersebut, dapat disimpulkan bahwa masih terdapat potensi korupsi dalam pemberian pelayanan termasuk di BPPT Kabupaten Banyuwangi yang dipicu sejumlah oknum dan masih adanya keterlibatan peran calo dalam proses pelayanan perizinan di BPPT Kabupaten Banyuwangi.

Fakta-fakta lainnya dari penyelenggaraan PTSP khusus pelayanan perizinan dan non perizinan di BPPT Kabupaten Banyuwangi, yang dapat digolongkan dalam kinerja implementasi PTSP di BPPT Kabupaten Banyuwangi yang belum optimal, sebagai berikut:

1. Masyarakat ternyata masih merasakan bahwa waktu penyelesaian perizinan dan non perizinan yang terlalu lama atau melebihi batas waktu yang ditetapkan dalam SOP pelayanan.
2. Beberapa masyarakat yang mengajukan permohonan perizinan dan non perizinan, mengeluhkan adanya pungutan-pungutan diluar retribusi perizinan dan non perizinan yang telah ditetapkan sehingga mereka beranggapan bahwa pengurusan perizinan membutuhkan biaya yang tidak murah atau masih mahal;
3. Sebagian masyarakat juga beralasan untuk mengurus suatu perizinan tertentu mereka mengalami kesulitan, selain karena banyaknya persyaratan yang harus dipenuhi juga mereka harus datang ke beberapa instansi lain untuk memperoleh kelengkapan persyaratan selain di BPPT Kabupaten Banyuwangi sebagai lembaga penyelenggara PTSP di Kabupaten Banyuwangi;
4. Masyarakat masih kurang maksimal dalam mendapatkan akses atas informasi pelayanan yang transparan dan mengetahui sampai dimana berkas permohonan perizinann dalam tahapan-tahapan proses penyelesaian perizinan di BPPT Kabupaten Banyuwangi;
5. Masyarakat selanjutnya memiliki kesan bahwa pelayanan perizinan dan non perizinan di BPPT Kabupaten Banyuwangoi tidak ada kepastian atas waktu, biaya, persyaratan dan prosedur pelayanan perizinan sehingga masyarakat berkesimpulan pengurusan perizinan sangatlah mahal dari sisi biaya yang harus dibayarkan oleh pemohon;
6. Masyarakat atau khususnya pelaku usaha merasakan lebih senang apabila mengurus izin melalui makelar izin atau oknum petugas perizinan, dengan alasan bahwa izin yang mereka butuhkan lebih cepat selesai meskipun biaya yang dikeluarkan lebih besar.

Memperhatikan uraian tentang penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu oleh BPPT Kabupaten Banyuwangi di atas, seharusnya Pemerintah Kabupaten Banyuwangi yang telah membentuk lembaga penyelenggara PTSP, yaitu BPPT Kabupaten Banyuwangi memiliki kinerja yang optimal dalam penyelenggaraan PTSP atas perizinan dan non perizinan di daerah, yang artinya kinerja implementasi PTSP di BPPT Kabupaten Banyuwangi telah dapat mewujudkan tujuan dan sasaran kebijakan penyelenggaraan PTSP, tetapi kenyataannya hal itu belum terjadi. Akhirnya dengan adanya kenyataan kinerja BPPT yang belum optimal tersebut, maka peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **"KINERJA IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) DI KABUPATEN BANYUWANGI (Studi Kasus Implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2006 di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Banyuwangi)"**

1.2 Perumusan Masalah

Memperhatikan beberapa fakta-fakta dan fenomena yang terjadi terkait dengan implementasi kebijakan PTSP di daerah, yakni salah satunya adalah di Pemerintah Kabupaten Banyuwangi meskipun telah dibentuk lembaga penyelenggara PTSP berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Banyuwangi, Nomor 6 Tahun 2011, tentang Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Pemerintah Kabupaten Banyuwangi berupa Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Banyuwangi. Peneliti akhirnya tertarik melakukan penelitian dengan menetapkan perumusan masalah, sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di BPPT Kabupaten Banyuwangi berdasarkan *Oxford English Dictionary*?
2. Faktor-faktor apa saja yang berpengaruh terhadap kinerja implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Banyuwangi berdasarkan model implementasi kebijakan yang disampaikan oleh Edward III?

3. Faktor yang paling dominan yang menjadi pendukung dan faktor paling dominan yang menjadi penghambat terhadap kinerja implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Banyuwangi?

1.3 Tujuan Penelitian

Mengacu pada perumusan masalah yang telah ditetapkan di atas, maka penelitian ini bertujuan:

1. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan secara obyektif kinerja implementasi PTSP di BPPT Kabupaten Banyuwangi berdasarkan *Oxford English Dictionary*;
2. Menganalisis faktor-faktor yang berpengaruh dalam kinerja implementasi PTSP di BPPT Kabupaten Banyuwangi berdasarkan model implementasi berdasarkan pendapat Edward III;
3. Mengidentifikasi faktor yang paling dominan yang menjadi pendukung dan faktor yang paling dominan yang menjadi penghambat terhadap kinerja PTSP di BPPT Kabupaten Banyuwangi.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara akademik maupun secara praktis, antara lain:

- 1) Manfaat akademis, yaitu hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi peneliti yang ingin melakukan penelitian lanjutan sebagai bahan kajian atau informasi dasar, dalam bidang pengembangan model implementasi kebijakan terutama implementasi kebijakan tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP);
- 2) Manfaat praktis, yaitu hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi Pemerintah Kabupaten Banyuwangi dalam rangka perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik berupa pelayanan perizinan dengan model PTSP yang dilakukan oleh lembaga pengganti BPPT Kabupaten Banyuwangi yang sesuai sebagaimana diamanatkan

dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).



BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Beberapa peneliti sebelumnya telah melakukan penelitian yang ada hubungannya dengan penyelenggaraan PTSP, di antaranya:

1. Saniadi (2008)

Penelitian yang pernah dilakukan oleh Saniadi adalah penelitian dengan judul Analisis Kinerja Kantor Pelayanan Terpadu dan Perizinan Kabupaten Grobogan. Tujuan dari penelitiannya untuk menganalisis tingkat kinerja Kantor Pelayanan Terpadu dan Perizinan Kabupaten Grobogan. Metode penelitian yang digunakan, metode deskriptif yaitu mendeskripsikan fakta-fakta yang diperoleh melalui pengamatan, wawancara mendalam dan telaah dokumen dengan menggunakan analisis kuantitatif. Temuan dari penelitiannya bahwa kinerja Kantor Pelayanan Terpadu dan Perizinan Kabupaten Grobogan masih tergolong rendah, sehingga masih perlu ditingkatkan lagi.

Relevansi dengan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah sama-sama meneliti permasalahan yang berhubungan tentang penyelenggaraan PTSP terutama pada lokasi penelitian yaitu di Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) di lingkungan Pemerintah Kabupaten yang sama-sama memiliki kewenangan di bidang perizinan. Hasil penelitian dan metode penelitian yang dilakukan Saniadi, oleh peneliti digunakan sebagai referensi kepustakaan dalam rangka pembahasan pokok permasalahan implementasi PTSP. Perbedaannya adalah penelitian yang dilakukan oleh Saniadi lebih fokus pada permasalahan tingkat kinerja kantor penyelenggara PTSP, sedangkan yang peneliti lakukan pada penelitian ini lebih memfokuskan pembahasan kinerja implementasi kebijakan PTSP di lembaga PTSP di Kabupaten Banyuwangi berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan PTSP. Metode penelitian yang digunakan oleh Saniadi dalam penelitiannya adalah metode deskriptif dan analisis data secara kuantitatif, sedangkan

metode penelitian yang dipilih peneliti adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus dan menggunakan analisis data interaktif. Perbedaan lain penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Saniadi yakni penelitian ini lebih memfokuskan pada pembahasan kinerja implementasi kebijakan penyelenggaran PTSP sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri, Nomor 24 Tahun 2006 dan mengidentifikasi faktor-faktor yang berpengaruh dalam kinerja implementasi yang didasarkan pada pendapat Edward III yang menyatakan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan tergantung pada empat faktor yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi. Penelitian yang dilakukan oleh Saniadi lebih diarahkan pada kinerja lembaga yaitu Kinerja Kantor Pelayanan Terpadu dan Perizinan Kabupaten Grobogan, sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti lebih mengarah pada kinerja implementasi kebijakan PTSP.

2. Suwardi (2011)

Suwardi juga pernah melakukan penelitian terkait dengan pelayanan PTSP dengan judul penelitiannya adalah Kualitas Pelayanan Perizinan pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kota Surakarta Provinsi Jawa Tengah. Jenis penelitiannya berupa *analitic observasional* dengan pendekatan potong lintang (*cross sectional*). Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan perizinan KPPT Kota Surakarta cenderung sangat baik. Berdasarkan analisis data memperlihatkan sangat baik untuk masing-masing dimensi pelayanan, yang terdiri dari dimensi *reliabilitas, responsiveness, assurance, empathy* dan *tangible*.

Relevansi dengan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Suwardi adalah sama-sama menetapkan lokasi penelitian di Satuan Kerja Perangkat Daerah yang memiliki kewenangan pelayanan di bidang perizinan dan non perizinan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Suwardi, oleh peneliti digunakan sebagai bahan referensi terutama dalam pembahasan tentang kualitas pelayanan perizinan termasuk Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

Perbedaan antara penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan penelitian yang dilakukan oleh Suwardi adalah jenis penelitian. Jenis penelitian yang dipilih oleh Suwardi berupa *analitic observasional* dengan pendekatan potong lintang (*cross sectional*), sedangkan metode penelitian yang dipilih peneliti nantinya adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Fokus penelitian pada penelitian yang dilakukan oleh Suwardi adalah kualitas pelayanan perizinan KPPT Kota Surakarta dilihat dari dimensi *reliabilitas, responsiveness, assurance, empathy* dan *tangible*, sedangkan penelitian yang peneliti lakukan adalah kinerja implementasi kebijakan PTSP di lembaga PTSP di Kabupaten Banyuwangi berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan PTSP.

3. Sa'ban (2012)

Penelitian yang dilakukan oleh Sa'ban berjudul Implementasi Kebijakan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Baubau yang ditinjau dari Perspektif *Good Governance*. Permasalahan yang dibahas dalam penelitian Sa'ban ini adalah bagaimana implementasi kebijakan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Baubau dalam Perspektif *Good Governace* pada tahun 2012 dan faktor-faktor apakah yang mempengaruhi Implementasi Kebijakan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Baubau, sedangkan tujuan dari penelitiannya adalah untuk mengetahui sejauhmana implementasi kebijakan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Baubau dalam Perspektif *Good Governance* tahun 2012 serta untuk mengkaji secara komperhensif, dan mengungkapkan faktor-faktor yang mempengaruhi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dalam Perspektif *Good Governance*.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian Sa'ban ini adalah deskriptif kualitatif yaitu menggunakan pendekatan pada kenyataan yaitu data primer dan data sekunder. Hasil penelitian Sa'ban ini menunjukkan bahwa Implementasi Kebijakan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Baubau dalam Perspektif *Good Governance* belum dapat terlaksana secara optimal, hal tersebut dikarenakan adanya faktor-faktor

yang disinyalir mempengaruhi proses implementasi kebijakan IMB di Kota Baubau, diantaranya faktor komunikasi yaitu kurangnya komunikasi antar pelaksana program dengan para kelompok sasaran (*target group*) dan instansi terkait dalam pengurusan IMB masih sangat kurang, faktor sumber daya manusia yaitu kualitas dan kuantitas sumber daya finansial yang menjamin keberlangsungan program atau kebijakan belum mencukupi, faktor disposisi yaitu tanggung jawab dan keterbukaan pemerintah daerah dalam kebijakan IMB masih sangat rendah, dan faktor struktur organisasi yaitu struktur organisasi pelaksana pelayanan IMB yang berbelit-belit serta tidak adanya *Standar Operating Procedur (SOP)*.

Relevansi penelitian Sa'ban dengan penelitian yang peneliti lakukan adalah sama-sama membahas implementasi kebijakan, sehingga hasil penelitian Sa'ban, oleh peneliti selanjutnya digunakan sebagai bahan kajian sekaligus pembanding untuk mendukung penelitian tentang implementasi kebijakan penyelenggaraan PTSP di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Banyuwangi. Perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sa'ban dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu penelitian yang dilakukan Sa'ban lebih memfokuskan permasalahan implementasi kebijakan tentang Izin Mendirikan Bangunan (IMB) atau salah satu jenis izin, dengan metode penelitian yang digunakan dalam penelitian Sa'ban ini adalah deskriptif kualitatif yaitu menggunakan pendekatan pada kenyataan yaitu data primer dan data sekunder, sedangkan penelitian yang peneliti lakukan adalah permasalahan kinerja implementasi kebijakan PTSP di lembaga PTSP di Kabupaten Banyuwangi berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan PTSP, dengan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian yang dilakukan oleh peneliti meliputi seluruh jenis pelayanan perizinan yang menjadi kewenangan BPPT Kabupaten Banyuwangi, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Sa'ban di Kota Baubau hanya satu jenis pelayanan perizinan yaitu Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

2.2 Kajian Teori

2.2.1 Organisasi

Organisasi dibentuk sebagai wadah atau media untuk mencapai tujuan atau merealisasikan kepentingan dan kebutuhan. Hal ini sesuai dengan pendapat Siagian (dalam Tachjan, 2006:65) yang mengatakan bahwa organisasi sebagai *tools of management*, sedangkan manajemen merupakan proses kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan penggunaan berbagai sumber daya, baik sumber daya manusia maupun sumber daya lainnya. Proses kegiatan tersebut terdiri dari perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pemberian motivasi (*motivating*), pengawasan (*controlling*) dan penilaian (*evaluating*) dapat diterapkan dalam setiap unit administrasi pada berbagai tingkatan pemerintahan.

Penerapan manajemen pada unit-unit administratif sebagai organisasi publik ini dimaksudkan agar dapat merealisasikan tujuan kebijakan publik (politik) secara efektif dan efisien. Tujuan kebijakan publik ini sangat penting untuk direalisasikan, karena didalamnya mengandung nilai-nilai (*values*) yang dibutuhkan oleh publik (orang banyak), yang apabila dapat direalisasikan maka dapat meningkatkan kualitas hidupnya. Unit-unit administratif tersebut di atas, dikatakan sebagai organisasi (birokrasi) publik, karena pembentukannya dimaksudkan untuk melayani kebutuhan atau kepentingan publik yang tidak dapat dipenuhi oleh mekanisme (organisasi) pasar dan kegiatan (organisasi) *voluntary* (Tachjan, 2006:65).

Hal ini dikuatkan oleh pendapat Purwanto dan Sulistyastuti (2012:125) yang mengatakan bahwa:

“*Delivery mechanism* sendiri keberhasilannya sangat dipengaruhi oleh *implementing agency*, yaitu keberadaan organisasi atau lembaga yang diberi mandat untuk mengimplementasikan suatu kebijakan. Dilihat dari posisinya, *implementing agency* memiliki peran yang sangat vital, sebab lembaga inilah yang menjamin kegiatan *delivery mechanism* berjalan lancar. Tanpa *delivery mechanism* yang baik bisa dibayangkan tujuan-tujuan kebijakan yang telah dirancang sebelumnya tidak dapat tercapai. Kemampuan *implementing agency* untuk menjalankan perannya

sangat dipengaruhi oleh kapasitas organisasi tersebut. Kapasitas organisasi itu sendiri merupakan fungsi dari berbagai hal, seperti: ketepatan struktur, jumlah dan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimiliki, *business process* yang dirancang untuk menjalankan peran yang harus diemban organisasi, dan *last but not least* dukungan lingkungan dimana tugas organisasi tersebut harus dilakukan ”.

Berdasarkan pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa kemampuan organisasi sebagai pelaksana kebijakan sangat dipengaruhi oleh kapasitas organisasi itu sendiri. Sesuai pendapat Goggin et.al (dalam Purwanto dan Sulistyastuti (2012:128) bahwa kapasitas organisasi merupakan suatu kesatuan unsur organisasi yang melibatkan struktur organisasi, mekanisme kerja atau koordinasi antar unit yang terlibat dalam implementasi, Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada dalam organisasi dan dukungan finansial serta sumber daya yang dibutuhkan organisasi tersebut untuk bekerja. Jadi berkaitan dengan implementasi kebijakan publik, organisasi (birokrasi) publik yang berperan dominan sebagai implementor, kinerjanya secara internal ditentukan oleh kapasitas organisasi yang dimilikinya. Kapasitas organisasi tersebut mengacu pada kemampuan tindakan yang dimaksudkan oleh organisasi. Kapasitas organisasi merupakan suatu fungsi dari struktur, personil dan karakteristik finansial yang dimiliki oleh badan pemerintahan sebagai *implementing organization*.

Berdasarkan pendapat Edward III (dalam Tachjan, 2006:83), bahwa: kinerja atau efektivitas kerja yang dicapai oleh organisasi pelaksana (birokrasi) dalam implementasi kebijakan publik, ditentukan oleh faktor komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi. Dalam hal ini, struktur birokrasi, sumber daya dan disposisi dapat diposisikan sebagai faktor kepemilikan (hal dasar yang perlu dimiliki) birokrasi, sedangkan faktor komunikasi dapat diposisikan sebagai aktivitas yang harus dilakukan oleh birokrasi. Disposisi merupakan faktor yang berhubungan dengan sikap serta komitmen yang harus dimiliki oleh pelaksana kebijakan. Pelaksana tidak hanya harus tahu apa yang harus dikerjakan dan memiliki kapasitas untuk melakukannya, melainkan

mereka juga mesti memiliki kehendak (sikap) untuk melakukan suatu kebijakan.

2.2.2 Kinerja

Istilah kinerja itu sendiri merupakan terjemahan dari kata *performance* yang sepadan dengan kata-kata: *accomplishment*, *execution*, *achievement* Webster's Dictionary (dalam Tachjan, 2006:141). Berdasarkan pendapat Rue (dalam Tachjan, 2006:141) bahwa kinerja merujuk pada tingkat penyelesaian tugas yang merupakan pekerjaan seorang pegawai. Kinerja juga dapat diartikan sebagai: 1) sesuatu yang dapat dicapai, 2) prestasi yang diperlihatkan, 3) kemampuan kerja (tentang peralatan). Jadi berdasarkan etimologis dan kamus, istilah kinerja tersebut dapat diartikan sebagai tingkat prestasi atau hasil yang dicapai sebagaimana tersebut dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (dalam Tachjan, 2006:141).

Mengenai tingkat prestasi tersebut dapat dilakukan oleh individu (kinerja individu), dapat dilakukan oleh kelompok (kinerja kelompok) dan dapat dilakukan oleh organisasi (kinerja organisasi). Kinerja individu menggambarkan sampai seberapa jauh seseorang telah melaksanakan tugas pokoknya sehingga dapat memberikan hasil yang telah ditetapkan oleh kelompok atau organisasi (institusi). Kinerja kelompok menggambarkan sampai seberapa jauh suatu kelompok telah melaksanakan kegiatan-kegiatan pokoknya sehingga mencapai hasil sebagaimana ditetapkan oleh organisasi. Kinerja organisasi (institusi) merupakan ukuran seberapa jauh suatu organisasi telah melaksanakan semua kegiatan pokok sehingga mencapai misi dan visi organisasi. Selanjutnya apabila dikaitkan dengan kebijakan atau program, kinerja kebijakan atau program adalah sampai seberapa jauh kegiatan-kegiatan dalam kebijakan atau program telah dilaksanakan oleh suatu organisasi atau institusi sehingga dapat mencapai tujuan kebijakan publik atau program tersebut.

Di dalam administrasi publik, penilaian suatu kinerja kriterianya dapat didasarkan pada nilai-nilai yang ingin dicapai (*values to be achieved*) atau

nilai-nilai yang akan dimaksimumkan (*values to be maxzimized*) oleh suatu paradigm atau model, seperti efektivitas, efesiensi, produktivitas dan sebagainya sebagaimana pendapat Frederickson (dalam Tachjan, 2006:142). Dalam konteks paradigma Manajemen Publik Baru (*New Public Management*) dan paradigm Pelayanan Publik Baru (*New Public Service*), dasar penilaian kinerja tidak semata-mata pada proses yang ditempuh, perlakuan kepada bawahan atau kepada masyarakat dan bagaimana akubtabilitas berjalan di dalam organisasi, tetapi lebih luas lagi yaitu berkenaan dengan kualitas pelayanan, keterkaitan dengan misi dan visi atau nilai-nilai yang diperjuangkan organisasi, kesesuaian apa yang dikerjakan organisasi publik dengan aspirasi dan kebutuhan masyarakat atau *user*, dan sampai berapa jauh suatu organisasi publik telah belajar memecahkan masalah dan memperbaiki situasi yang dihadapinya, termasuk merancang masa depannya. Jadi penilaian harus ditujukan tidak hanya pada cara yang ditempuh suatu lembaga pemerintahan, tetapi juga ditujukan pada pencapaian tujuan lembaga pemerintahan yang didasarkan pada visi dan harapan masyarakat atau publik.

2.2.3 Konsep Kebijakan Publik

2.2.3.1 Pengertian Kebijakan Publik

Pembahasan tentang konsep implementasi kebijakan publik, lebih lengkap apabila terlebih dahulu membahas tentang pengertian tentang kebijakan publik itu sendiri. Pengertian kebijakan publik menurut pendapat Anderson (dalam Winarno, 2014:21) adalah:

“Arah tindakan yang mempunyai maksud yang ditetapkan oleh aktor atau sejumlah aktor dalam mengatasi suatu masalah atau suatu persoalan. Konsep kebijakan ini dianggap tepat karena memusatkan perhatian pada apa yang sebenarnya dilakukan dan bukan apa yang diusulkan atau dimaksudkan. Selain itu, konsep ini juga membedakan kebijakan dari keputusan yang merupakan pilihan di antara berbagai alternatif yang ada”.

Menurut pendapat Eyestone (dalam Agustino, 2014:6), bahwa kebijakan publik diartikan sebagai “hubungan antara unit pemerintah dengan

lingkungannya”. Banyak pihak beranggapan bahwa definisi tersebut masih terlalu luas untuk dipahami, karena yang dimaksud dengan kebijakan publik dapat mencakup banyak hal. Pendapat yang hampir sama disampaikan oleh Friedrich (dalam Agustino, 2014:7), yang mendefinisikan kebijakan sebagai serangkaian tindakan atau kegiatan yang diusulkan seseorang, kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu dimana terdapat hambatan-hambatan (kesulitan-kesulitan) dan kemungkinan-kemungkinan (kesempatan-kesempatan) dimana kebijakan tersebut diusulkan agar berguna dalam mengatasinya dalam rangka mencapai tujuan yang dimaksud.

Kebijakan itu berhubungan dengan penyelesaian beberapa maksud dan tujuan, meskipun maksud atau tujuan dari kegiatan pemerintah tidak selalu mudah untuk dilihat, tetapi ide bahwa kebijakan melibatkan perilaku yang mempunyai maksud. Maksud tersebut merupakan bagian penting dari definisi kebijakan, sehingga kebijakan harus menunjukkan apa yang sesungguhnya dikerjakan daripada apa yang diusulkan dalam beberapa kegiatan pada suatu masalah. Jadi berdasarkan uraian pengertian kebijakan di atas, maka pengertian kebijakan publik menurut Agustino (2014:8) memiliki karakteristik, antara lain:

1. Kebijakan publik perhatiannya ditujukan pada tindakan yang mempunyai maksud atau tujuan tertentu;
2. Kebijakan publik pada dasarnya mengandung bagian atau pola kegiatan yang dilakukan oleh pejabat pemerintah dari pada keputusan yang terpisah-pisah;
3. Kebijakan publik merupakan apa sesungguhnya yang dikerjakan oleh pemerintah dalam mengatur perdagangan, mengontrol inflasi atau menawarkan perumahan rakyat bukan apa maksud yang dikerjakan atau yang akan dikerjakan;
4. Kebijakan publik dapat berbentuk positif maupun negatif. Secara positif kebijakan publik melibatkan beberapa tindakan pemerintah yang jelas dalam menangani suatu permasalahan dan secara negatif kebijakan publik dapat melibatkan suatu keputusan pejabat pemerintah untuk tidak

melakukan suatu tindakan atau tidak mengerjakan apapun padahal dalam konteks tersebut keterlibatan pemerintah amat diperlukan;

5. Kebijakan publik paling tidak secara positif didasarkan pada hukum dan merupakan tindakan yang bersifat memerintah. Anggota masyarakat dapat menerima sebagai sesuatu yang sah bahwa pajak haruslah dibayar, pengontrolan impor harus dipatuhi, peraturan anti monopoli harus diikuti, bila tidak menginginkan adanya resiko didenda, hukuman penjara atau sanksi legal lainnya yang dapat dijatuhkan. Kebijakan publik yang bersifat memerintah kemungkinan besar mempunyai sifat yang memaksa secara sah dan hal ini tidak dimiliki oleh kebijakan-kebijakan organisasi swasta.

Pengertian lainnya didasarkan pada pendapat Wahab (2014:20-23) bahwa kebijakan publik, diartikan yang:

“Pertama, kebijakan publik lebih merupakan tindakan yang sengaja dilakukan dan diarahkan pada tujuan tertentu, dari pada sekedar sebagai bentuk perilaku atau tindakan menyimpang yang serba acak (*at random*), asal-asalan, dan serba kebetulan ..., kedua, kebijakan publik pada hakekatnya terdiri atas tindakan-tindakan yang saling berkait dan berpola, mengarah pada tujuan tertentu yang dilakukan oleh pejabat-pejabat pemerintah, dan bukan keputusan-keputusan yang berdiri sendiri..., ketiga, kebijakan itu ialah apa yang nyatanya dilakukan pemerintah dalam bidang-bidang tertentu..., dan keempat, kebijakan publik mungkin berbentuk positif, mungkin pula negatif. Dalam bentuknya yang positif, kebijakan publik mungkin akan mencakup beberapa bentuk tindakan pemerintah yang dimaksudkan untuk mempengaruhi penyelesaian atas permasalahan tertentu. Sementara dalam bentuknya yang negatif, ia kemungkinan meliputi keputusan-keputusan pejabat-pejabat untuk tidak bertindak, atau tidak melakukan tindakan apapun dalam masalah-masalah dimana campur tangan pemerintah itu sebenarnya justru amat diperlukan....”

Pengertian tentang kebijakan publik yang lebih lengkap menurut penulis, sebagaimana yang disampaikan oleh Mulyadi (2015:1) yang menyatakan bahwa kebijakan publik adalah suatu proses yang berkesinambungan dan saling terkait yang dilakukan oleh pemerintah bersama *stakeholders* lain dalam mengatur, mengelola dan menyelesaikan urusan publik, masalah publik dan sumber daya yang ada untuk kepentingan bersama.

Berdasarkan pengertian kebijakan publik dari beberapa pakar kebijakan publik di atas, maka dapat diambil kesimpulan tentang pengertian kebijakan publik, yaitu suatu rangkaian tindakan atau kegiatan yang diusulkan dan dilakukan oleh pemerintah untuk mencapai tujuan yang berkaitan dengan upaya pemerintah mewujudkan nilai-nilai publik (*public values*).

2.2.3.2 Tingkatan dalam Kebijakan Publik

Berdasarkan teori Bromley (dalam Mulyadi, 2015:40) kebijakan publik ternyata memiliki 3 (tiga) tingkatan yang berbeda berdasarkan hierarki kebijakan, yaitu:

1. *Policy Level*

Dalam suatu negara yang demokratis, *policy level* diperankan oleh lembaga yudikatif dan legislatif pada tingkat ini, terdapat lembaga tinggi negara atau badan legislatif yang berwenang mengeluarkan peraturan atau kebijakan dalam skala terluas, misalnya dalam bentuk Undang Undang atau Peraturan Pemerintah.

2. *Organizational Level*

Organizational level diperankan oleh lembaga eksekutif. Setiap kebijakan perlu adanya pengaturan tentang siapa pelaksana dari suatu kebijakan, siapa penanggung jawabnya, siapa yang melakukan pengawasan terhadap kebijakan yang mau diberlakukan dan sebagainya.

3. *Operational Level*

Operational level dilaksanakan oleh satuan pelaksana seperti kedinasan, kelembagaan atau kementerian. Aturan-aturan atau kebijakan yang telah jelas penanggung jawabnya agar dapat dilaksanakan, biasanya menggunakan aturan operasional terperinci dan teknis.

Pada masing-masing level, kebijakan publik diwujudkan dalam bentuk *institutional arrangement* atau peraturan perundangan yang disesuaikan dengan tingkat hierarkinya dan *Pattern Interaction* adalah pola interaksi antara pelaksana kebijakan paling bawah (*street level bureaucrat*) dengan kelompok sasaran (*target group*) kebijakan yang menunjukkan pola pelaksanaan

kebijakan yang menentukan dampak (*outcome*) dari kebijakan tersebut. Hasil suatu kebijakan dalam kurun waktu tertentu yang ditetapkan, selanjutnya ditinjau kembali (*assessment*) untuk menjadi umpan balik (*feedback*) bagi semua level kebijakan yang diharapkan terjadi sebuah perbaikan atau peningkatan kebijakan.

2.2.3.3 Proses atau Tahapan Kebijakan Publik

Ada beberapa tahap yang harus dilakukan dalam proses kebijakan publik, yaitu tahap mengidentifikasi isu kebijakan publik, merumuskan agenda kebijakan publik, melakukan konsultasi menetapkan keputusan, implementasi kebijakan publik dan evaluasi kebijakan publik. Tahapan-tahapan tersebut harus dilalui agar kebijakan publik yang disusun nantinya dapat mencapai tujuan yang diharapkan dan dapat mengatasi masalah yang ada. Tahapan-tahapan dalam proses kebijakan publik tersebut dapat diuraikan secara lengkap dan rinci, sebagai berikut:

1. Tahap mengidentifikasi isu kebijakan

Isu-isu kebijakan pada hakekatnya merupakan permasalahan sosial yang aktual, mempengaruhi banyak orang dan mendesak untuk dipecahkan. Isu-isu tersebut biasanya muncul berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh perguruan tinggi atau organisasi non pemerintah. Isu-isu itu selain aktual dan mendesak untuk dipecahkan, isu tersebut biasanya semakin mencuat jika didukung oleh pemberitaan media masa yang beragam dan terus-menerus, karena media masa mempunyai pengaruh yang besar terhadap perkembangan kebijakan. Identifikasi isu haruslah tepat dengan mempertimbangkan beberapa aspek yang menyertainya.

2. Tahap merumuskan agenda kebijakan

Identifikasi dan perdebatan mengenai isu-isu, kemudian menghasilkan sebuah agenda kebijakan. Agenda kebijakan intinya merupakan sebuah masalah sosial yang mungkin direspon oleh kebijakan. Tahap agenda kebijakan merupakan hasil dari seleksi ketat dari berbagai isu dan topik kebijakan yang diajukan oleh beberapa kalangan. Agenda kebijakan ini

berperan sebagai pengingat bahwa dalam kondisi keterbatasan sumber daya dan waktu para pembuat kebijakan harus memberikan pada beberapa isu saja yang menjadi prioritas.

3. Tahap melakukan konsultasi

Konsultasi kebijakan ini bersifat multi ragam, melibatkan banyak lembaga dan aspek kehidupan, hal ini disebabkan untuk menghindari tumpang tindih kepentingan dan memperoleh dukungan yang luas dari publik sehingga setiap agenda kebijakan perlu didiskusikan dengan berbagai lembaga dan pihak (konsultasi). Ide-ide dapat diuji dan proposal kebijakan dapat disempurnakan melalui tahapan pelaksanaan konsultasi.

4. Tahap menetapkan keputusan

Tahap menetapkan keputusan setelah isu kebijakan teridentifikasi, agenda kebijakan dirumuskan dan konsultasi telah dilakukan maka tahap berikutnya adalah menetapkan alternatif kebijakan apa yang akan diputuskan. Selanjutnya sebuah agenda kebijakan setelah melalui perdebatan-perdebatan dan mendapatkan persetujuan sebagian besar pihak yang hadir, maka alternatif kebijakan tersebut segera menjadi sebuah kebijakan publik yang siap untuk diimplementasikan sehingga dapat mewujudkan tujuan dan sasaran kebijakan yang ditetapkan.

5. Tahap implementasi kebijakan publik

Kebijakan publik yang baik tidak memiliki arti apa-apa jika tidak dapat diimplementasikan. Tahapan ini melibatkan serangkaian kegiatan yang meliputi pemberitahuan kepada publik mengenai pilihan kebijakan yang diambil, instrumen kebijakan yang digunakan, staf yang akan melaksanakan program, pelayanan-pelayanan yang nantinya diberikan, anggaran yang telah disiapkan dan laporan-laporan yang akhirnya dievaluasi. Para pembuat kebijakan publik harus sudah menyiapkan strategi implementasi sejak awal sebuah kebijakan publik yang dirumuskan sebelumnya.

6. Tahap evaluasi kebijakan publik

Penyusunan kebijakan publik pada hakikatnya merupakan sebuah proses terus-menerus yang tidak pernah berhenti, karena itu proses penyusunan

kebijakan publik sering disebut sebagai lingkaran kebijakan publik yang berputar terus-menerus. Secara formal evaluasi kebijakan publik merupakan tahap akhir dari sebuah proses penyusunan kebijakan publik, namun demikian dari proses evaluasi diharapkan menghasilkan masukan-masukan guna penyempurnaan kebijakan publik atau untuk merumuskan kebijakan selanjutnya.

Jadi berdasarkan uraian di atas, maka penelitian ini merupakan penelitian dari salah satu dari tahapan-tahapan kebijakan publik yaitu tahapan implementasi kebijakan publik. Peneliti ingin mengetahui kinerja implementasi PTSP di BPPT Kabupaten Banyuwangi didasarkan rumusan yang termuat pada *Oxford English Dictionary* dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja implementasi kebijakan PTSP sebagaimana pendapat yang disampaikan oleh Edward III.

2.2.4. Konsep Kebijakan Publik Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

2.2.4.1 Pengertian PTSP

Pelayanan publik di era otonomi daerah dan pengaruh globalisasi sebagai dampak dari perkembangan teknologi informasi yang begitu cepat, harus diselenggarakan secara baik oleh pemerintah. Pemerintah pusat dan pemerintah daerah sebagai penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk membuat kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang terpadu dan berkelanjutan. Kebijakan penyelenggaraan PTSP diharapkan dapat menjadi model pelayanan publik yang efektif dan efisien khususnya pelayanan perizinan dan non perizinan sebagai jawaban atas semakin kritisnya masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik saat ini.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, disebutkan bahwa pelayanan publik itu sendiri, apabila digolongkan dalam pola pengelolaannya atau tata laksanaanya, dapat dibedakan menjadi:

1. Pola Pelayanan Fungsional, adalah pola pelayanan publik oleh penyelenggara pelayanan yang sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya, contoh untuk pelayanan khusus pajak maka yang melayani adalah unit organisasi yang berfungsi melakukan pemungutan pajak misalnya Kantor Pelayanan Pajak atau KPP.
2. Pola Pelayanan Terpusat, yaitu pola pelayanan publik yang diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan, contohnya pelayanan paspor oleh Kantor Imigrasi dan pelayanan pembuatan akte kelahiran oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.
3. Pola Pelayanan Gugus Tugas, yaitu pola pelayanan dimana petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberi pelayanan tertentu;
4. Pola Pelayanan Terpadu, terbagi menjadi 2 pola pelayanan terpadu, yaitu:
 - 1) Pola Pelayanan Terpadu Satu Atap, adalah pola pelayanan yang diselenggarakan dalam satu tempat, yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu.
 - 2) Pola Pelayanan Terpadu Satu Pintu, yaitu pola pelayanan yang diselenggarakan di satu tempat dan mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat PTSP berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan PTSP, adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan di satu tempat, sedangkan berdasarkan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal menyatakan bahwa Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah kegiatan penyelenggaraan suatu perizinan dan non perizinan yang mendapat pendelegasian atau pelimpahan wewenang dari lembaga atau instansi yang memiliki kewenangan perizinan dan non perizinan yang

pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu tempat.

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan PTSP, bahwa Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu. PTSP bidang penanaman modal merupakan kebijakan yang diperintahkan oleh Undang Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal. Berdasarkan undang undang tersebut, PTSP dimaksudkan untuk membantu penanam modal dalam memperoleh kemudahan pelayanan, fasilitas fiskal, dan informasi mengenai penanaman modal. Kegiatan PTSP diartikan sebagai kegiatan penyelenggaraan suatu perizinan dan non perizinan yang mendapat pendelegasian wewenang dari instansi yang memiliki kewenangan, yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu tempat.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah RI, Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan, bahwa sistem pelayanan terpadu merupakan satu kesatuan pengelolaan dalam pemberian pelayanan yang dilaksanakan dalam satu tempat dan dikontrol oleh sistem pengendalian manajemen guna mempermudah, mempercepat dan mengurangi biaya. Pelayanan Terpadu Satu Pintu atau disingkat PTSP berdasarkan uraian di atas, maka dapat diambil suatu kesimpulan bahwa PTSP mempunyai pengertian kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik, dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penerbitan dokumen dilakukan melalui satu pintu dan diselenggarakan oleh lembaga yang diberi kewenangan untuk menyelenggarakan pelayanan tersebut.

Sistem pelayanan terpadu dilaksanakan, dengan prinsip:

1. Keterpaduan;
2. Ekonomis;
3. Koordinasi;

4. Pendelegasian atau pelimpahan kewenangan;
5. Akuntabilitas;
6. Aksesibilitas.

2.2.4.2 Tujuan dan Azas Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Tujuan penyelenggaraan PTSP pada dasarnya ditujukan untuk menyederhanakan birokrasi pelayanan perizinan dan non perizinan, dalam bentuk:

1. Mempercepat waktu pelayanan dengan mengurangi tahapan-tahapan dalam pelayanan yang kurang penting. Koordinasi yang lebih baik juga akan sangat berpengaruh terhadap percepatan layanan perizinan;
2. Menekan biaya pelayanan izin, selain pengurangan tahapan, pengurangan biaya juga dapat dilakukan dengan membuat prosedur pelayanan serta biaya resmi menjadi lebih transparan;
3. Menyederhanakan persyaratan izin dengan mengembangkan sistem pelayanan paralel dan akan ditemukan persyaratan-persyaratan yang tumpang tindih, sehingga dapat dilakukan penyederhanaan persyaratan. Hal ini juga berdampak langsung terhadap pengurangan biaya dan waktu.

Berdasarkan pengertian PTSP di atas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa tujuan utama PTSP, yaitu untuk:

1. Mempercepat pelayanan

Penyelenggaraan PTSP, pada hakekatnya dalam rangka mengurangi tahapan-tahapan dalam pelayanan yang tidak penting. PTSP mengharuskan untuk melakukan koordinasi antar institusi yang terkait yang lebih baik dapat berpengaruh terhadap pengurangan waktu pelayanan.

2. Menekan biaya pelayanan

Penyelenggaraan PTSP, dilaksanakan selain untuk mengurangi tahapan-tahapan dalam pelayanan juga bertujuan untuk menekan biaya pelayanan, sebab dengan membuat tahapan pelayanan yang dikeluarkan oleh pemohon pelayanan. PTSP mengamankan prosedur pelayanan untuk dipublikasikan

secara jelas (transparan) termasuk juga biaya resmi yang harus dibayar oleh pemohon pelayanan.

3. Menyederhanakan persyaratan pelayanan

Penyelenggaraan PTSP, mengharuskan pengembangan sistem pelayanan paralel karena menemukan persyaratan yang tumpang tindih atau tidak diperlukan sehingga memungkinkan untuk dilakukannya penyederhanaan persyaratan pelayanan, hal ini apabila dapat dilakukan maka berdampak langsung terhadap pengurangan biaya dan waktu pelayanan.

Sistem pelayanan terpadu diselenggarakan dengan tujuan:

1. Memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat;
2. Mendekatkan pelayanan kepada masyarakat;
3. Memperpendek proses pelayanan;
4. Mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti dan terjangkau;
5. Memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan.

Azas penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) antara lain:

1. Transparan, yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti oleh pemohon;
2. Akuntabel, yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan;
3. Partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. Salah satu contoh dengan menggunakan jasa urus perizinan yang resmi;
4. Kesamaan hak, yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi;
5. Efisien, yaitu proses pelayanan perizinan hanya melibatkan tahap-tahap yang penting dan melibatkan personil yang telah ditetapkan;

6. Keseimbangan antara hak dan kewajiban, yaitu pemberi dan penerima pelayanan perizinan harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak;
7. Profesional, yaitu proses perizinan melibatkan keahlian yang diperlukan, baik untuk validasi administrasi, verifikasi lapangan, pengukuran dan penilaian kelayakan, yang masing-masing prosesnya dilaksanakan berdasarkan tata urutan dan prosedur yang telah ditetapkan.

2.2.5 Konsep Implementasi Kebijakan Publik

2.2.5.1 Pengertian Implementasi Kebijakan Publik

Salah satu tahapan dalam siklus kebijakan publik adalah implementasi kebijakan publik. Tahap yang dianggap paling penting atau krusial dalam proses kebijakan publik adalah implementasi kebijakan publik. Suatu program kebijakan publik harus diimplementasikan agar mempunyai dampak atau tujuan yang diinginkan. Pengertian implementasi kebijakan itu sendiri menurut pendapat Van Meter dan Van Horn (dalam Winarno, 2014:149-150) yaitu tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu-individu atau kelompok-kelompok pemerintah maupun swasta yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan-keputusan kebijakan sebelumnya. Tindakan-tindakan ini mencakup usaha-usaha untuk mengubah keputusan-keputusan menjadi tindakan-tindakan operasional dalam kurun waktu tertentu maupun dalam rangka melanjutkan usaha-usaha untuk mencapai perubahan-perubahan besar dan kecil yang ditetapkan oleh keputusan-keputusan kebijakan. Perlu ditekankan disini adalah tahap implementasi kebijakan tidak dimulai sebelum tujuan-tujuan dan sasaran-sasaran ditetapkan atau diidentifikasi oleh keputusan-keputusan kebijakan.

Jadi tahap implementasi terjadi hanya setelah undang-undang ditetapkan dan dana yang disediakan untuk membiayai implementasi kebijakan itu sendiri. Pelaksanaan atau implementasi yang dilaksanakan oleh individu-individu maupun kelompok termasuk pemerintah maupun swasta yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam bentuk

keputusan-keputusan kebijakan, mencakup upaya dalam merubah keputusan-keputusan menjadi pelaksanaan operasional dalam kurun waktu yang telah ditetapkan maupun dalam rangka meneruskan upaya mencapai perubahan baik besar maupun kecil yang telah ditetapkan oleh keputusan-keputusan kebijakan. Tahap implementasi kebijakan tidak akan dimulai sebelum tujuan-tujuan dan sasaran-sasaran ditetapkan atau diidentifikasi oleh keputusan-keputusan kebijakan. Artinya bahwa tahap implementasi terjadi hanya setelah undang-undang ditetapkan dan dana disediakan untuk membiayai implementasi kebijakan itu sendiri.

Implementasi kebijakan menurut pendapat Wahab (2014:133) sebagai berikut implementasi dalam arti seluas-luasnya dianggap sebagai bentuk pengoperasionalisasian atau penyelenggaraan aktivitas yang telah ditetapkan berdasarkan undang-undang dan menjadi kesepakatan bersama di antara beragam pemangku kepentingan (*stakeholders*), aktor, organisasi (publik atau privat), prosedur dan teknik secara sinergis yang digerakkan untuk bekerjasama guna menerapkan kebijakan ke arah tertentu yang dikehendaki. Rasionalitas atau alasan dibalik langkah seperti ini tak lain dimaksudkan agar sikap, perilaku, dan pikiran dari semua pemangku kepentingan yang terlibat dapat lebih terkontrol serta tetap terjaga pada relnya. Tujuan dan sasaran program atau kebijakan itu secara keseluruhan dapat dicapai secara memuaskan.

Kebijakan publik yang telah dirumuskan dan direkomendasikan untuk dipilih oleh pembuat kebijakan bukanlah jaminan bahwa kebijakan publik tersebut pasti berhasil dalam implementasinya. Ada banyak faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi suatu kebijakan publik baik yang bersifat individu maupun kelompok atau institusi pelaksana implementasi kebijakan publik. Implementasi dari suatu program melibatkan upaya pembuat kebijakan (*policy makers*) untuk mempengaruhi perilaku birokrat pelaksana agar bersedia memberikan pelayanan dan mengatur perilaku kelompok sasaran (Subarsono, 2013:87).

Pengertian implementasi kebijakan untuk melengkapi pendapat Edward III, di atas disampaikan oleh Winarno (2014:177) yakni:

“Implementasi kebijakan adalah salah satu tahap kebijakan publik, antara pembentukan kebijakan dan konsekuensi-konsekuensi kebijakan bagi masyarakat yang dipengaruhinya. Jika suatu kebijakan tidak tepat atau tidak dapat mengurangi masalah yang merupakan sasaran dari kebijakan, maka kebijakan itu mungkin akan mengalami kegagalan sekalipun kebijakan publik itu diimplementasikan dengan baik oleh para pelaksana kebijakan”.

Berdasarkan pengertian suatu implementasi kebijakan dari beberapa ahli di atas, maka peneliti dalam penelitian ini dapat mengambil kesimpulan bahwa implementasi kebijakan merupakan salah satu tahapan dari kebijakan publik. Implementasi suatu kebijakan publik merupakan pelaksanaan dari setelah kebijakan publik ditetapkan. Implementasi kebijakan publik dilaksanakan agar dapat tujuan dan sasaran kebijakan publik dapat diwujudkan. Peneliti dalam penelitian ini ingin mengetahui kinerja dan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten (BPPT) Kabupaten Banyuwangi.

2.2.5.2 Model Implementasi Kebijakan Publik

Berdasarkan pendapat Purwanto dan Sulistyastuti (2012:37) bahwa pemahaman proses implementasi adalah untuk dapat mengidentifikasi secara cermat apa yang sebenarnya faktor-faktor yang mempengaruhi kegagalan atau keberhasilan suatu kebijakan. Dalam upaya mempermudah identifikasi variabel-variabel tersebut, para ahli biasanya membedakan berbagai variabel dalam dua kelompok besar, yaitu variabel tergantung (*dependent variable*) dan variabel bebas (*independent variable*) yaitu berbagai faktor yang mempengaruhi kinerja implementasi tersebut. Kinerja implementasi kebijakan merupakan variabel pokok yang dijelaskan oleh variabel-variabel lain. Kinerja implementasi kebijakan tersebut secara sederhana menggambarkan tingkat pencapaian tujuan kebijakan, yaitu apakah hasil-hasil kebijakan (*policy*

outcomes) yang diperoleh melalui serangkaian proses implementasi tersebut secara nyata mampu mewujudkan kebijakan yang telah ditetapkan (*policy goals*).

Implementasi kebijakan publik, lebih mudah dipahami apabila menggunakan suatu model atau kerangka pemikiran tertentu. Suatu model implementasi kebijakan publik, memberikan gambaran secara bulat dan lengkap mengenai suatu obyek, situasi dan proses. Komponen-komponen apa saja yang terdapat pada obyek, situasi dan proses tersebut. Bagaimana korelasi-korelasi antara komponen-komponen itu dengan yang lainnya. Jadi guna mempermudah pemahaman tentang implementasi kebijakan publik, maka beberapa pakar kebijakan publik kemudian merumuskan suatu model implementasi kebijakan publik. Berdasarkan pendapat Purwanto dan Sulistyastuti (2012:37) bahwa secara umum berdasarkan cara peneliti dalam memahami dan menjelaskan permasalahan implementasi kebijakan publik, dapat dibedakan menjadi 2 pendekatan atau model, yakni model *top down* dan model *bottom up*. Kedua model ini terdapat pada setiap proses pembuatan kebijakan publik. Model elit, model proses dan model inkremental dianggap sebagai gambaran pembuatan kebijakan berdasarkan model *top down*. Model implementasi *top down* menurut pendapat Parsons (dalam Mulyadi, 2015:56) memang tepat digunakan dapat mengidentifikasi faktor yang menyebabkan keberhasilan implementasi dan faktor utama dalam proses implementasi kebijakan publik.

Peneliti dalam penelitian ini untuk mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kinerja PTSP di BPPT Kabupaten Banyuwangi berdasarkan pendapat Edward III (dalam Winarno, 2014:211) yang mengatakan bahwa faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kegagalan dan keberhasilan implementasi suatu kebijakan, meliputi faktor-faktor sebagai berikut:

1. Faktor komunikasi (*communication*)

Ada tiga hal penting yang dibahas dalam proses komunikasi kebijakan yang berpengaruh dalam keberhasilan dan kegagalan suatu implementasi, yakni

transmisi, konsistensi, dan kejelasan (*clarity*). Faktor pertama yang mendukung implementasi kebijakan adalah transmisi. Seorang pejabat yang mengimplementasikan keputusan harus menyadari bahwa suatu keputusan telah dibuat dan suatu perintah untuk pelaksanaannya telah dikeluarkan. Faktor kedua yang mendukung implementasi kebijakan adalah kejelasan, yaitu bahwa petunjuk-petunjuk pelaksanaan kebijakan tidak hanya harus diterima oleh para pelaksana kebijakan, tetapi komunikasi tersebut harus jelas. Faktor ketiga yang mendukung implementasi kebijakan adalah konsistensi, yaitu jika implementasi kebijakan ingin berlangsung efektif, maka perintah-perintah pelaksanaan harus konsisten dan jelas.

2. Faktor sumber daya (*resources*)

Sumber-sumber penting yang mendukung keberhasilan dan kegagalan suatu implementasi kebijakan meliputi staf yang memadai serta keahlian-keahlian yang baik untuk melaksanakan tugas-tugas mereka sebagai pelaksana implementasi, anggaran yang digunakan untuk implementasi program atau kegiatan kebijakan itu sendiri dan fasilitas-fasilitas yang dapat menunjang pelaksanaan implementasi kebijakan. Jumlah dan kompetensi pelaksana implementasi kebijakan yang kurang dapat berdampak pada kegagalan implementasi kebijakan, termasuk kekurangan dalam hal jumlah anggaran dan fasilitas sebagaimana yang dibutuhkan dalam implementasi suatu kebijakan.

3. Disposisi atau kecenderungan (*disposition*)

Kecenderungan dari para pelaksana mempunyai konsekuensi-konsekuensi penting bagi implementasi kebijakan yang efektif. Jika para pelaksana implementasi bersikap baik terhadap suatu kebijakan tertentu yang dalam hal ini berarti adanya dukungan, kemungkinan besar mereka melaksanakan kebijakan sebagaimana yang diinginkan oleh para pembuat keputusan awal dan sebaliknya apabila sikap para pelaksana implementasi tidak mendukung maka implementasi suatu kebijakan semakin besar mengalami kegagalan. Para pelaksana implementasi suatu kebijakan seharusnya paham dan

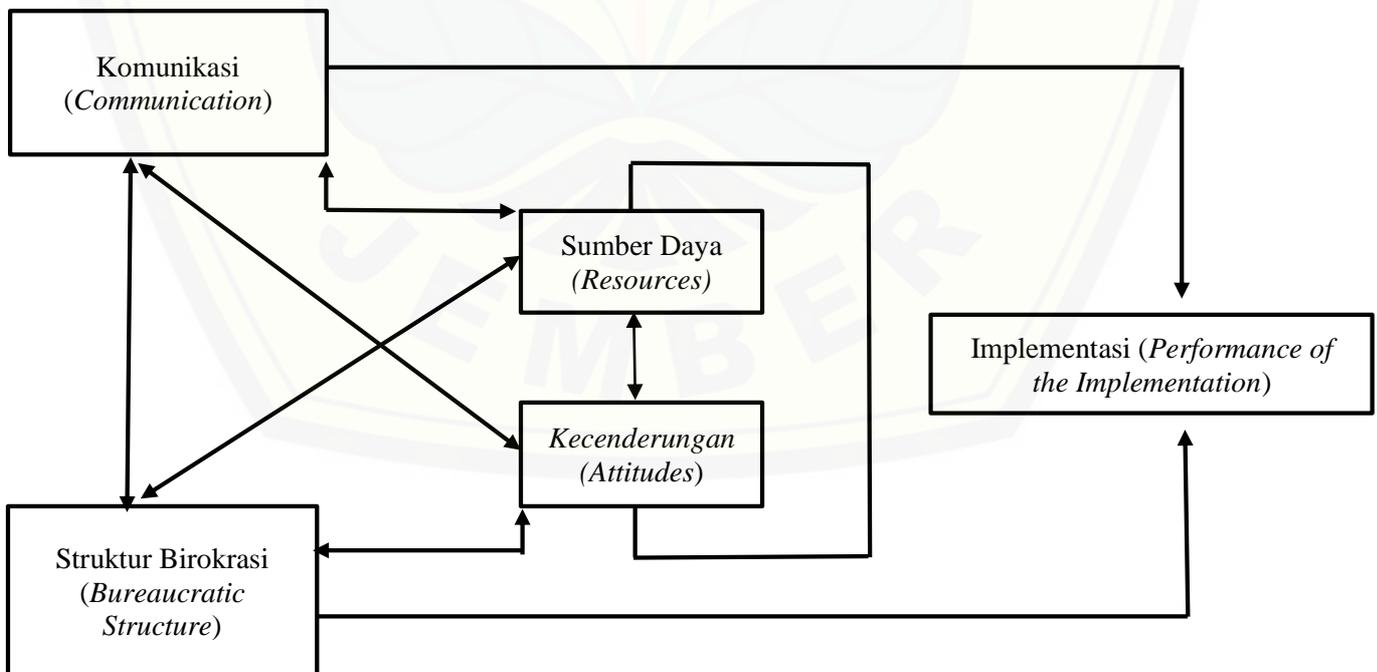
mendukung untuk terwujudnya tujuan dan sasaran kebijakan yang diimplementasikan.

4. Struktur birokrasi (*structure bureaucratic*)

Birokrasi merupakan salah satu badan yang paling sering bahkan secara keseluruhan menjadi pelaksana kebijakan, baik itu struktur pemerintah dan juga organisasi-organisasi swasta. Faktor-faktor yang termasuk dalam faktor struktur birokrasi meliputi penyusunan *Standard Operating Procedures (SOP)*, fragmentasi atau tersebarnya tanggung jawab di antara beberapa organisasi atau lembaga, kewenangan yang dimiliki oleh lembaga pelaksana implementasi suatu kebijakan. Ketiga faktor tersebut berpengaruh besar terhadap keberhasilan atau kegagalan suatu implementasi kebijakan.

Faktor-faktor yang berpengaruh dalam keberhasilan dan kegagalan suatu implementasi kebijakan menurut Edward III, dapat dilihat seperti gambar 2.1 di bawah ini.

Gambar 2.1
Model Pendekatan Langsung dan Tidak Langsung pada Implementasi



Sumber: Edward III dalam Agustino (2014:150)

2.2.5.3 Unsur-Unsur dalam Implementasi Kebijakan Publik

Unsur-unsur implementasi kebijakan publik yang mutlak ada atau harus ada yaitu: 1) unsur pelaksana (implementor), 2) program yang dilaksanakan dan 3) target group Abdulah (dalam Tachjan, 2006:26).

1. Unsur pelaksana

Pihak yang paling utama mempunyai kewajiban untuk melaksanakan kebijakan publik adalah unit-unit administratif atau unit-unit birokratik. Unit-unit birokratik ini dominan dalam implementasi program dan kebijakan. Unit-unit birokratik berfungsi sebagai wahana berbagai kegiatan administratif yang berkaitan dengan proses kebijakan publik yang dilakukan. Jadi dalam implementasi publik unit-unit birokratik memiliki diskresi mengenai instrumen apa yang paling tepat untuk digunakan. Berdasarkan otoritas dan kapasitas administratif yang dimilikinya unit-unit birokratik melakukan berbagai tindakan, mulai dari penentuan tujuan dan sasaran organisasional, analisis serta perumusan kebijakan dan strategi organisasi, pengambilan keputusan, perencanaan, penyusunan program, pengoorganisasian, penggerakan manusia, pelaksanaan kegiatan operasional, pengawasan dan penilaian.

2. Program yang dilaksanakan

Kebijakan administrasi yang masih berupa pernyataan-pernyataan umum yang berisikan tentang tujuan, sasaran serta berbagai macam sarana, agar dapat diimplementasikan perlu dijabarkan lagi ke dalam program-program yang bersifat operasional. Jadi implementasi suatu kebijakan pada hakekatnya adalah implementasi program. Program-program yang bersifat operasional adalah program-program yang isinya dengan mudah dapat dipahami dan dilaksanakan oleh pelaksana implementasi atau implementor. Program tersebut tidak hanya berisi mengenai kejelasan tujuan/ sasaran yang ingin dicapai oleh pemerintah, melainkan secara rinci telah menggambarkan pula alokasi sumber daya yang diperlukan, selanjutnya kejelasan metode dan prosedur kerja yang harus di tempuh dan kejelasan standar yang harus dipedomani.

3. Target group

Target group (kelompok sasaran) yaitu sekelompok orang atau organisasi dalam masyarakat yang menerima barang dan jasa atau yang selanjutnya dipengaruhi perilakunya oleh kebijakan. Target group diharapkan dapat menerima dan menyesuaikan diri terhadap pola-pola interaksi yang ditentukan oleh kebijakan. Sejauhmana mereka dapat mematuhi atau menyesuaikan diri terhadap kebijakan yang diimplementasikan bergantung kepada kesesuaian isi kebijakan (program) dengan harapan target group. Karakteristik yang dimiliki oleh target group atau kelompok sasaran seperti besaran kelompok, sasaran, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pengalaman, usia dan keadaan sosial ekonomi mempengaruhi terhadap efektifitas implementasi. Adapun karakteristik tersebut sebagian dipengaruhi oleh lingkungan dimana mereka hidup baik lingkungan geografis maupun lingkungan sosial budaya. Faktor komunikasi dalam hal ini, juga sangat berpengaruh terhadap penerimaan kebijakan oleh kelompok sasaran, sehingga jeleknya proses komunikasi ini, menjadi titik lemah dalam mencapai efektifitas pelaksanaan kebijakan negara. Penyebarluasan isi kebijakan melalui proses komunikasi yang baik, mempengaruhi terhadap efektifitas implementasi kebijakan, dalam hal ini media komunikasi yang digunakan untuk menyebarluaskan isi kebijakan kepada kelompok sasaran sangat berperan.

2.2.6 Konsep Kinerja Implementasi Kebijakan Publik

Menurut pendapat Purwanto dan Sulistyastuti (2012:99) bahwa kegagalan ataupun keberhasilan implementasi suatu kebijakan dalam mewujudkan tujuan kebijakan yang telah digariskan dalam literatur studi implementasi kemudian dikonseptualisasikan sebagai kinerja implementasi. Peneliti implementasi kebijakan harus dapat membuat justifikasi apakah suatu implementasi gagal atau berhasil maka seorang peneliti perlu melakukan penilaian terhadap kinerja tersebut. Alat bantu yang dapat dipakai oleh seorang peneliti untuk dapat menilai baik atau buruknya kinerja implementasi suatu

kebijakan disebut sebagai indikator. Jadi menurut pernyataan ini, berarti seorang peneliti jika ingin menyimpulkan kinerja suatu implementasi kebijakan, dapat memakai alat bantu berupa indikator yang berfungsi untuk mengetahui keberhasilan dan kegagalan implementasi kebijakan.

Fungsi indikator untuk mengetahui kinerja suatu kebijakan menurut Word Bank (dalam Purwanto dan Sulistaystuti, 2012:102), sebagai berikut:

“Performance indicator are measures of project impact, outcomes, outputs, and inputs that are monitored during project implementation to assess progress toward project objectives. They are also used later to evaluate a project’s success”.

Sebagai alat ukur, indikator dapat bersifat kualitatif (naratif) maupun kuantitatif (angka-angka). Angka-angka atau deskripsi tersebut sangat berguna dalam menggambarkan tingkat capaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan. Indikator yang baik, membantu peneliti mengenali kondisi yang muncul ketika tujuan dan sasaran suatu kebijakan dapat diwujudkan.

Menurut ITAD dan OECD/ DAC (dalam Purwanto dan Sulistaystuti, 2012:103) menjelaskan bahwa:

“Indicators provide the quantitative and qualitative detail to a set of objectives. They are statements about the situation that will exist when an objective is reached, therefore, they are measures used to demonstrate changes in certain conditions or results of an activity, a project or a program” (ITAD, 1996).

“Indicator: quantitative or qualitative factor or variable that provides a simple and reliable means to measure achievement, to reflect the changes connected to an intervention, or help assess the performance of a development actor” (OECD/DAC,2006).

Indikator juga, membantu peneliti mengenali kemajuan atau pencapaian tujuan suatu kebijakan. Indikator tersebut, menjadi semacam penanda (*milestone*) yaitu menjadi petunjuk arah bahwa setahap demi setahap hasil implementasi kebijakan yang dilakukan mengarah atau menunjukkan tanda-tanda pada terwujudnya pencapaian tujuan kebijakan. Indikator yang baik juga menjadi alat peringatan dini (*early warning*) apabila sesuatu yang salah dalam upaya untuk mencapai tujuan kebijakan. Jadi implementor

kebijakan, memiliki cukup waktu untuk mengantisipasi dengan melakukan tindakan-tindakan perbaikan yang dibutuhkan sebelum masalah yang sesungguhnya muncul.

2.2.6.1 Keluaran Kebijakan (Policy Output) dan Hasil Kebijakan (Policy Outcome)

Kegiatan penilaian dapat dilakukan untuk mengetahui apakah implementasi kebijakan dapat dikatakan mengalami keberhasilan atau kegagalan dalam rangka mencapai tujuan dan sasaran kebijakan. Kegiatan penilaian implementasi kebijakan sebenarnya untuk mengetahui kinerja implementasi kebijakan itu sendiri. *Oxford English Dictionary* (dalam Purwanto dan Sulistyastuti, 2012:99) mendefinisikan kinerja sebagai *the accomplishment, execution, carrying out, working out of anything ordered or undertaken*.

Menurut pendapat Purwanto dan Sulistyastuti (2012:99) bahwa kinerja saja dapat diartikan sebagai:

“Keberhasilan (kesuksesan) suatu tindakan, tugas atau operasi yang dilakukan oleh orang, sekelompok orang, atau organisasi. Kinerja dengan demikian dapat merujuk pada keluaran (*output*), hasil (*outcome*), atau pencapaian (*accomplishment*). Jika dikaitkan dengan kebijakan, kinerja suatu kebijakan dapat didefinisikan sebagai gambaran mengenai tingkat pencapaian implementasi dalam mewujudkan tujuan dan sasaran suatu kebijakan, baik itu berupa keluaran kebijakan (*policy output*), hasil kebijakan (*policy outcome*)”.

Purwanto dan Sulistyastuti (2012:100) bahwa menambahkan bahwa untuk dapat menentukan tinggi rendahnya kinerja implementasi suatu kebijakan maka penilaian penelitian terhadap kinerja (*performance measurement*) merupakan suatu yang penting. Penilaian terhadap kinerja adalah penerapan metode yang dipakai oleh peneliti untuk dapat menjawab pertanyaan pokok dalam studi implementasi, yaitu: 1) apa isi dan tujuan dari suatu kebijakan, 2) apa tahapan-tahapan yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut dan 3) apakah setelah tahapan-tahapan tersebut dilakukan, implementasi yang dijalankan tadi mampu mewujudkan tujuan kebijakan atau

tidak. Indikator utama untuk mengukur kinerja implementasi kebijakan dapat dibedakan menjadi dua, yaitu: indikator *output* dan *outcome*. Indikator *output* digunakan untuk mengetahui konsekuensi langsung yang dirasakan oleh kelompok sasaran sebagai akibat adanya realisasi kegiatan, aktivitas, pendistribusian hibah, subsidi dan lain-lain yang dilaksanakan dalam implementasi suatu kebijakan. Untuk mengetahui kualitas *policy output* yang diterima oleh kelompok sasaran, maka evaluator dapat merumuskan berbagai indikator. Langkah-langkah yang perlu dilakukan adalah sebagai berikut:

- a. Mengidentifikasi *policy output* dari suatu kebijakan atau program yang akan dievaluasi;
- b. Mengidentifikasi kelompok sasaran kebijakan atau program, apakah kelompok sasaran tersebut individu, keluarga, komunitas dan lain-lain;
- c. Mengidentifikasi frekuensi kegiatan penyampaian *output* yang dilakukan oleh implementor;
- d. Mengidentifikasi kualitas produk yang disampaikan oleh implementor kepada kelompok sasaran.

Pengukuran kinerja implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam penelitian ini, sesuai dengan pendapat Ripley (dalam Purwanto dan Sulistyastuti, 2012:105) yang menyatakan bahwa untuk mengukur kinerja implementasi suatu kebijakan publik dapat menggunakan 2 (dua) jenis indikator. Indikator-indikator tersebut yaitu: indikator keluaran kebijakan (*policy output*) dan indikator dampak kebijakan (*policy outcome*).

1. Indikator keluaran kebijakan (*policy output*)

Indikator keluaran kebijakan (*policy output*) adalah indikator yang digunakan untuk mengetahui konsekuensi langsung yang dirasakan oleh kelompok sasaran sebagai akibat adanya realisasi kegiatan, aktivitas, pendistribusian hibah, subsidi dan lain-lain yang dilaksanakan dalam implementasi suatu kebijakan. Sehingga untuk mengetahui kualitas *policy output* yang diterima oleh kelompok sasaran, maka evaluator dapat merumuskan berbagai indikator. Selanjutnya Ripley mengatakan bahwa

indikator yang dapat digunakan untuk menilai *policy output*, yaitu indikator-indikator tersebut antara lain:

1) Akses (aksesibilitas)

Indikator akses digunakan untuk mengetahui bahwa program atau pelayanan yang diberikan mudah dijangkau oleh kelompok sasaran dan mengetahui orang-orang yang bertanggung jawab mengimplementasikan kebijakan atau program mudah dikontak oleh masyarakat. Masyarakat yang menjadi kelompok sasaran kebijakan atau program tersebut mudah mendapatkan informasi yang dibutuhkan dan mudah menyampaikan pengaduan apabila ada persoalan yang dihadapi. Pertanyaan-pertanyaan yang dapat diajukan untuk mengetahui akses atau aksesibilitas, antara lain:

- a. Seberapa mudah bagi kelompok sasaran untuk dapat bicara dengan pimpinan atau *provider* senior untuk mengetahui penjelasan program atau jika mendapatkan masalah.
- b. Seberapa mudah bagi kelompok sasaran melakukan transaksi melalui media lain, misalnya telepon, *Short Message Service* (SMS) atau email dan media lainnya.
- c. Apakah lokasi lembaga tersebut jelas dan mudah dijangkau oleh masyarakat.
- d. Apakah kelompok sasaran yang terdiri dari berbagai etnis mempunyai akses yang tidak dibeda-bedakan atau memiliki hak yang sama terhadap program atau tidak.
- e. Apakah masyarakat yang terdiri dari berbagai etnis dari sisi strata sosial, ekonomi, pendidikan dan sebagainya juga memiliki aksesibilitas yang sama juga.

2) Cakupan (*coverage*)

Indikator ini di gunakan untuk menilai seberapa besar kelompok sasaran yang sudah dapat dijangkau atau mendapatkan pelayanan, hibah, transfer dana dan sebagainya oleh kebijakan publik yang di implementasikan. Prosedur yang digunakan untuk mengukur cakupan adalah:

- a. Menetapkan siapa saja yang menjadi kelompok sasaran (keluarga, miskin, petani dan anak sekolah dan sebagainya) idealnya evaluator memiliki data seluruh kelompok sasaran yang memiliki hak (*eligible*) untuk menjadi kelompok sasaran tersebut.
- b. Membuat proporsi atau perbandingan jumlah kelompok sasaran yang sudah dapat layanan terhadap total kelompok target. Misalnya proporsi keluarga miskin yang dapat bantuan langsung tunai dibandingkan keseluruhan keluarga miskin yang berhak mendapatkan bantuan tersebut.

3) Frekuensi

Indikator frekuensi merupakan indikator yang dapat digunakan untuk mengukur seberapa sering kelompok sasaran dapat memperoleh layanan yang dijanjikan oleh suatu kebijakan atau program. Semakin tinggi frekuensi layanan, maka semakin baik implementasi kebijakan atau program tersebut.

4) Bias

Indikator bias merupakan indikator yang dapat digunakan untuk menilai apakah pelayanan diberikan oleh implementor bias (menyimpang) kepada kelompok masyarakat yang bukan menjadi sasaran atau kelompok masyarakat yang tidak memiliki hak (*eligible*) untuk menikmati bantuan, hibah atau pelayanan yang diberikan oleh pemerintah melalui suatu kebijakan atau program. Jadi indikator ini sebagai alat ukur untuk mengetahui ketepatan suatu kelompok sasaran dalam implementasi kebijakan.

5) Ketepatan Layanan (*Service Delivery*)

Indikator ini digunakan untuk menilai apakah pelayanan yang di berikan dalam implementasi suatu program dilakukan tepat waktu atau tidak. Indikator ini sangat penting untuk menilai output suatu program yang memiliki sensitifitas terhadap waktu. Artinya keterlambatan dalam implementasi program tersebut, membawa implikasi kegagalan mencapai tujuan program tersebut.

6) Akuntabilitas

Indikator ini di gunakan untuk menilai apakah tindakan para implementer dalam menjalankan tugas mereka untuk menyampaikan keluaran kebijakan kepada kelompok sasaran dapat dipertanggung jawabkan atau tidak. Pertanyaan-pertanyaan penting yang perlu di ajukan adalah menyangkut apakah hak-hak kelompok sasaran dikurangi atau tidak. Jika ada pengurangan hak-hak kelompok sasaran apakah tindakan tersebut dapat di pertanggungjawabkan atau merupakan bentuk-bentuk penyimpangan.

7) Kesesuaian Program dengan Kebutuhan

Indikator ini di gunakan untuk mengukur apakah berbagai keluaran kebijakan atau program yang di terima oleh kelompok sasaran memang sesuai dengan kebutuhan mereka atau tidak.

2. Indikator *Policy Outcome*

Indikator *policy outcome*, yaitu untuk indikator menilai hasil implementasi suatu kebijakan. Dalam berbagai literatur, indikator *outcome* juga disebut sebagai indikator dampak kebijakan (*policy impact*). Hasil atau dampak kebijakan pada dasarnya berkaitan dengan perubahan kondisi masyarakat yang menjadi kelompok sasaran kebijakan atau program, yaitu dari kondisi awal yang tidak dikehendaki (kemiskinan, kondisi kesehatan keluarga miskin yang buruk, ketidakmampuan keluarga miskin memenuhi kebutuhan pokok, dan sebagainya) menuju ke kondisi baru yang lebih di kehendaki (lebih sejahtera, derajat kesehatan keluarga miskin yang lebih baik, kemampuan-kemampuan keluarga miskin memenuhi kebutuhan pokok yang lebih baik). Berbagai perubahan yang muncul sebagai konsekuensi implementasi suatu kebijakan atau program tersebut perlu diukur untuk dapat diketahui sejauhmana kinerja implementasi suatu kebijakan atau program. Manfaat lain mengetahui dampak kebijakan adalah:

- 1) Untuk menguji implementasi suatu *pilot project* apakah dapat dikembangkan dalam suatu program;

- 2) Untuk menguji *design* suatu program yang paling efektif sehingga ditemukan suatu cara untuk mengintegrasikan sebagai program;
- 3) Untuk menguji apakah modifikasi suatu program membuahkan hasil atau tidak;
- 4) Untuk mengambil keputusan terhadap keberlangsungan suatu program.

2.2.6.2 Faktor-faktor yang Berpengaruh dalam Implementasi Kebijakan

Berdasarkan pendapat Edward III (dalam Mulyadi, 2015:68) bahwa terdapat 4 (empat) faktor yang mempengaruhi kesuksesan terhadap implementasi kebijakan yakni komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi. Keempat faktor tersebut saling berhubungan satu sama lainnya, sehingga untuk mencapai kinerja implementasi kebijakan perlu diinternalisasikan dengan sinergi dan intensif. Uraian dari masing-masing faktor yang berpengaruh dalam implementasi kebijakan di atas, sebagai berikut:

1. Komunikasi

Keberhasilan implementasi kebijakan mensyaratkan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan. Apa yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan yang harus ditransmisikan kepada kelompok sasaran (target group) sehingga akan mengurangi distorsi implementasi. Apabila tujuan dan sasaran suatu kebijakan tidak jelas atau bahkan tidak diketahui sama sekali oleh kelompok sasaran maka akan terjadi resistensi dari kelompok sasaran.

2. Sumber Daya

Walaupun isi kebijakan sudah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementor kekurangan sumber daya untuk melaksanakan implementasi tidak berjalan efektif. Sumber daya tersebut dapat berwujud sumber daya manusia, yakni kompetensi implementor, sumber daya finansial serta sumber daya fasilitas. Sumber daya adalah faktor penting untuk implementasi kebijakan agar efektif. Tanpa sumber daya, kebijakan hanya tinggal di kertas menjadi dokumen saja.

3. Disposisi

Disposisi adalah watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka dia dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan juga menjadi tidak efektif.

4. Struktur Birokrasi

Struktur organisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan, Salah satu dari aspek struktur yang penting dari setiap organisasi adalah adanya SOP. SOP menjadi pedoman bagi setiap implementor dalam bertindak. Struktur organisasi yang terlalu panjang cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan *red-tape* yakni prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks, sehingga dapat menyebabkan aktivitas organisasi tidak fleksibel.

2.2.7 Kerangka Pemikiran Penelitian

Berdasarkan kajian teriortis dan hasil kajian empiris, maka untuk mempermudah pelaksanaan penelitian tentang kinerja implementasi kebijakan publik yakni penyelenggaraan PTSP di BPPT Kabupaten Banyuwangi, maka peneliti membuat kerangka pemikiran penelitian. Kerangka pemikiran penelitian yang disusun ini, setidaknya bisa memberikan informasi tentang alur pikir penelitian sehingga dapat menemukan jawaban atas permasalahan penelitian yang ditetapkan. Kerangka pemikiran penelitian ini, juga sebagai pedoman peneliti dalam rangka pengumpulan data-data penelitian nantinya.

Kebijakan publik berupa Peraturan Menteri Dalam Negeri RI, Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, mengamanatkan bahwa pelayanan permohonan perizinan dan non perizinan perlu dilakukan oleh Pemerintah Daerah dengan membentuk lembaga penyelenggara PTSP. Lembaga penyelenggara PTSP ini memiliki tugas pokok dan fungsi mengelola semua bentuk pelayanan perizinan dan non

perizinan. BPPT Kabupaten Banyuwangi merupakan lembaga penyelenggara PTSP yang dibentuk oleh Pemerintah Kabupaten Banyuwangi, yang diharapkan dapat menyelenggarakan pelayanan perizinan dan non perizinan secara efisien dan efektif sehingga tujuan dan sasaran implementasi kebijakan PTSP di BPPT Kabupaten Banyuwangi dapat dicapai sebagai wujud kinerja implementasi penyelenggaraan PTSP di BPPT Kabupaten Banyuwangi.

Kinerja implementasi penyelenggaraan PTSP di BPPT Kabupaten Banyuwangi merupakan tingkat capaian atas tujuan dan sasaran implementasi PTSP sesuai dengan definisi kinerja yang tertulis dalam *Oxford English Dictionary* (dalam Purwanto dan Sulistyastuti, 2012:99) bahwa:

“Kinerja dapat diartikan sebagai keberhasilan atau kesuksesan suatu tindakan, tugas atau operasi yang dilakukan oleh orang, kelompok orang atau organisasi. Kinerja dengan demikian dapat merujuk pada keluaran (*output*), hasil (*outcome*) atau pencapaian (*accomplishment*). Jika dikaitkan dengan kebijakan, kinerja suatu kebijakan dapat didefinisikan sebagai gambaran mengenai tingkat pencapaian implementasi dalam mewujudkan tujuan dan sasaran suatu kebijakan, baik berupa keluaran kebijakan (*policy output*) maupun hasil kebijakan (*policy outcome*).

Jadi berdasarkan pendapat di atas, maka kinerja implementasi PTSP di BPPT Kabupaten Banyuwangi dapat diartikan sebagai gambaran tingkat pencapaian implementasi dalam mewujudkan tujuan dan sasaran penyelenggaraan PTSP baik berupa keluaran kebijakan (*policy output*) maupun hasil kebijakan (*policy outcome*).

Untuk mengetahui keluaran kebijakan (*policy output*) maupun hasil kebijakan (*policy outcome*) menurut pendapat Ripley (dalam Purwanto dan Sulistyastuti, 2012:106) dapat menggunakan indikator, yaitu: 1) indikator keluaran kebijakan (*policy output*) digunakan untuk menilai keluaran kebijakan (*policy output*, yang terdiri dari indikator akses, indikator cakupan (*coverage*), indikator frekuensi, indikator bias, indikator ketepatan layanan (*service delivery*) dan indikator akuntabilitas, dan 2) indikator hasil kebijakan (*policy outcome*) atau (*policy impact*) merupakan indikator yang dapat digunakan oleh peneliti menilai hasil atau dampak implementasi suatu kebijakan. Hasil atau

dampak implementasi kebijakan pada dasarnya berkaitan dengan perubahan keadaan masyarakat yang menjadi kelompok sasaran kebijakan yaitu dari keadaan awal yang tidak dikehendaki menuju keadaan baru yang dikehendaki oleh kebijakan tersebut.

Selanjutnya untuk menilai kinerja implementasi PTSP di BPPT Kabupaten Banyuwangi, peneliti juga merujuk pada pendapat Edward III (dalam Mulyadi, 2015:68) yang mengatakan bahwa untuk mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kegagalan dan keberhasilan implementasi suatu kebijakan dengan mengajukan 2 (dua) pertanyaan, yaitu:

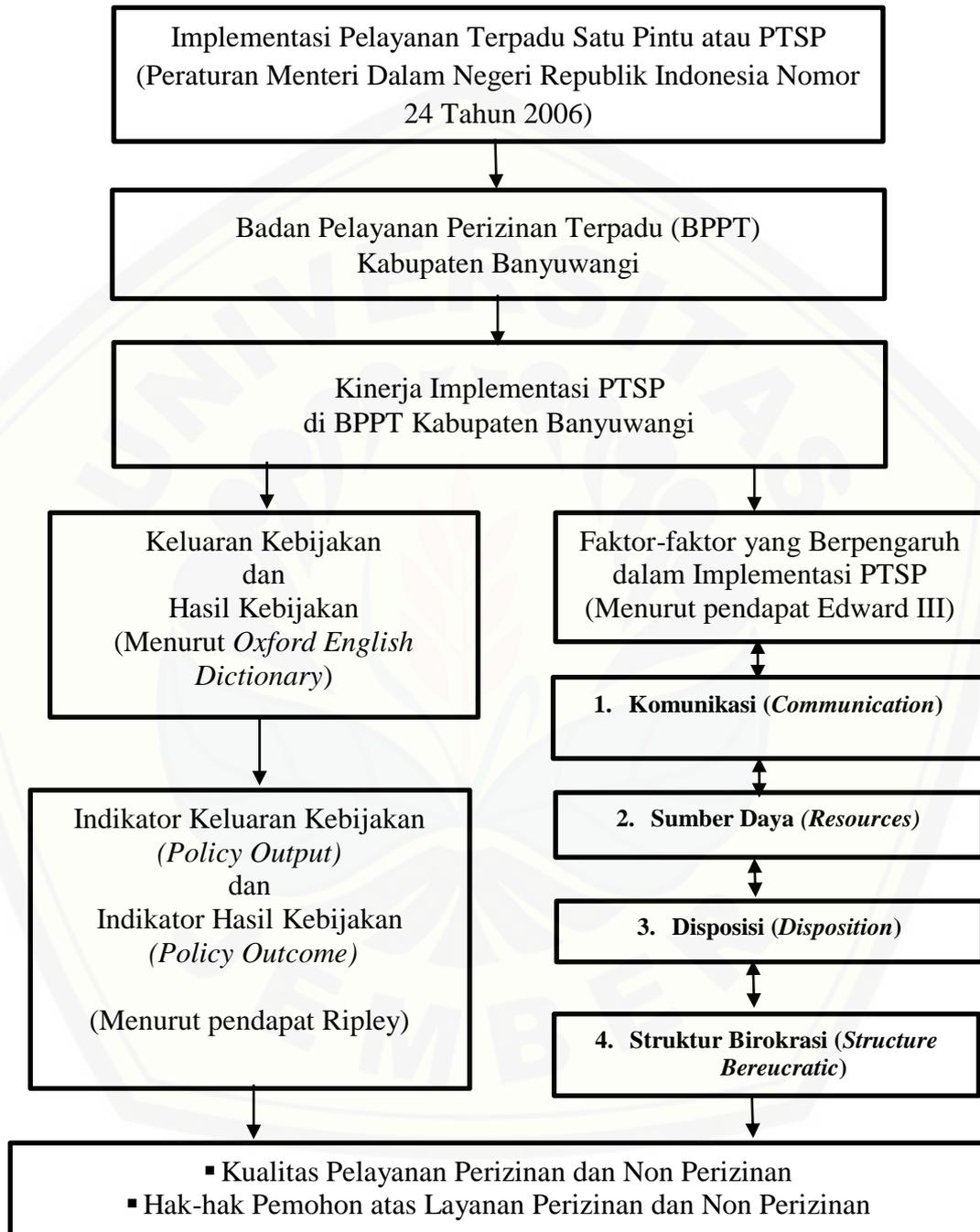
- 1) Prakondisi-prakondisi apa yang diperlukan sehingga suatu implementasi kebijakan berhasil?
- 2) Hambatan-hambatan utama apa yang mengakibatkan suatu implementasi kebijakan mengalami kegagalan?

Edward III menegaskan bahwa terdapat 4 (empat) faktor utama dan krusial yang berpengaruh terhadap keberhasilan dan kegagalan suatu implementasi kebijakan publik yang saling bekerja secara simultan dan berinteraksi satu sama lainnya. Faktor-faktor utama dan krusial tersebut, yaitu:

- 1) Komunikasi (*communication*);
- 2) Sumber daya (*resources*);
- 3) Disposisi (*disposition*);
- 4) Struktur birokrasi (*structure bureaucratic*).

Berdasarkan faktor-faktor utama tersebut, kemudian peneliti dapat mengidentifikasi faktor utama yang paling berpengaruh dalam mendukung dan menghambat kinerja implementasi penyelenggaraan PTSP di BPPT Kabupaten Banyuwangi. Peneliti dalam penelitian ini kemudian menyusun kerangka pemikiran penelitian tentang kinerja implementasi kebijakan penyelenggaraan penyelenggaraan PTSP di BPPT Kabupaten Banyuwangi, dalam bentuk gambar agar mudah dipahami, sebagaimana terlihat pada gambar 2.2 di bawah ini.

Gambar 2.2
 Kerangka Pemikiran Penelitian Kinerja Implementasi Pelayanan Terpadu Satu
 Pintu di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Banyuwangi



BAB 3. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Peneliti dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Penentuan jenis penelitian ini didasarkan pada landasan ontologis dan epistemologis yang selalu digunakan oleh setiap peneliti ketika menentukan jenis metode penelitian yang digunakan. Secara ontologis, peneliti meyakini bahwa pada dasarnya kenyataan atau realitas dalam fenomena sosial terbentuk melalui proses yang bersifat inter subyektif. Jadi realitas yang ada dalam kajian tentang kinerja dan faktor-faktor yang berpengaruh dalam kinerja implementasi kebijakan PTSP ini juga diyakini terbentuk dalam proses sebagaimana tersebut di atas. Sementara secara epistemologis, peneliti berpandangan bahwa ilmu pengetahuan atau terutama dalam ilmu sosial tidak bisa dibangun melalui proses sebagaimana dikembangkannya ilmu pengetahuan di bidang ilmu eksakta. Oleh karena itu kajian ini sedari awal dilaksanakan dengan kesadaran bahwa pengetahuan, nilai-nilai dan interpretasi peneliti memberi pengaruh pada hasil penelitian atau dengan kata lain peneliti terlibat dalam obyek penelitiannya.

Penelitian kualitatif dapat diartikan sebagai penelitian yang menghasilkan data yang bersifat deskriptif berupa kata-kata atau lisan dari orang-orang yang dapat diamati, lebih cenderung menggunakan analisis dengan pendekatan induktif dan tidak menggunakan statistik tetapi melalui pengumpulan data, analisis kemudian diinterpretasikan. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang lebih menekankan pada pemahaman masalah-masalah sosial berdasarkan kondisi realitas atau *natural setting* yang holistik, kompleks dan rinci dengan tujuan untuk memahami (*to understand*) fenomena atau gejala sosial dengan lebih menitikberatkan pada gambaran yang lengkap tentang fenomena yang dikaji daripada rincinya menjadi variabel-variabel yang saling terkait.

Lebih lanjut Ulfatin (2017:19) berpendapat bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk menemukan sesuatu dalam

pengamatan dari suatu persoalan, peneliti harus melihat kealamiah atau naturalistik dari suatu peristiwa, mendalami persoalan secara fenomenologis interaksi simbolik, etnografi, studi kasus dan mendeskripsikan sifat-sifat kualitatif. Jadi kajian dalam penelitian ini lebih menekankan pada kajian kinerja dan faktor-faktor yang berpengaruh dalam kinerja implementasi kebijakan penyelenggaraan PTSP berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang terjadi di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Banyuwangi.

Peneliti dalam penelitian kualitatif ini, secara spesifik lebih mengarahkan pada penggunaan metode studi kasus (*case study*). Penggunaan metode kasus dalam penelitian kualitatif ini sesuai dengan pendapat Ulfatin (2017:57) yang menyatakan bahwa studi kasus dalam penelitian kualitatif memiliki kecenderungan yang sama yaitu deskriptif dan eksploratif. Penelitian dengan metode studi kasus mengharuskan peneliti berupaya untuk melihat unit atau individu secara mendalam sebagai sesuatu yang totalitas sesuai dengan latar atau konteksnya masing-masing. Peneliti kemudian menyatakan sesuatu yang dilihat secara mendalam itu kemudian dideskripsikan agar berbagai kaitan diantara komponen dan unsur yang terkait di dalamnya agar dapat dipahami secara jelas.

Lincoln dan Guba (dalam Mulyana, 2010:201) selanjutnya menyatakan bahwa keistimewaan penelitian jenis studi kasus, antara lain:

1. Penelitian studi kasus merupakan sarana utama bagi penelitian, yakni menyajikan pandangan subyek yang diteliti;
2. Penelitian studi kasus menyajikan uraian menyeluruh tentang suatu fenomena yang terjadi sehari-hari;
3. Penelitian studi kasus merupakan sarana efektif untuk menunjukkan hubungan antara peneliti dan informan;
4. Penelitian studi kasus memberikan uraian lengkap yang diperlukan bagi penelitian atas tranferibilitas;

5. Penelitian studi kasus terbuka bagi penelitian atas konteks yang turut berperan bagi pemaknaan atas fenomena dalam konteks tersebut;
6. Pendekatan terpenting dalam penelitian studi kasus adalah dengan pendekatan kualitatif.

Azis (dalam Ulfatin, 2017:55) juga berpendapat tentang kelebihan penelitian kualitatif dengan metode studi kasus. Dilihat dari kedalaman aspek yang diteliti studi kasus memiliki kelebihan, antara lain:

1. Dapat memberikan informasi penting mengenai hubungan antar variabel serta proses-proses yang memerlukan penjelasan dan pemahaman yang lebih luas;
2. Memberikan kesempatan peneliti untuk memperoleh wawasan mengenai konsep-konsep dasar manusia dan melalui penyelediki intensif, peneliti dapat menemukan karakteristik dan hubungan yang mungkin tidak diharapkan atau tidak diduga sebelumnya;
3. Menyajikan data dan temuan yang sangat berguna sebagai dasar untuk menghubungkan latar permasalahan bagi perencanaan penelitian yang lebih besar dan mendalam dalam rangka pengembangan ilmu-ilmu sosial.

Jadi dari pengertian dan kelebihan-kelebihan penelitian kualitatif dengan metode studi kasus di atas, maka dapat disimpulkan bahwa penelitian studi kasus adalah penelitian yang meneliti fenomena kontemporer secara utuh dan menyeluruh pada kondisi yang sebenarnya, dengan menggunakan berbagai bentuk data kualitatif. Secara khusus, penelitian studi kasus memiliki karakteristik yang berbeda jika dibandingkan dengan jenis penelitian kualitatif yang lain. Kekhususan penelitian studi kasus merupakan cara pandang penelitiannya terhadap obyek yang diteliti, cara pandang yang berbeda ini menimbulkan kebutuhan metode penelitian khusus, yang berbeda dengan jenis penelitian kualitatif lainnya. Penelitian ini pada hakekatnya adalah meneliti berbagai fenomena terjadi mengenai kinerja dan faktor-faktor yang berpengaruh di dalam kinerja implementasi kebijakan penyelenggaraan PTSP berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan PTSP di BPPT Kabupaten

Banyuwangi. Peneliti juga menelaah secara rinci dan mendalam untuk memperoleh informasi yang lengkap tentang tingkat bagaimana capaian kinerja dan gambaran hubungan faktor-faktor yang saling terkait dalam kinerja implementasi kebijakan penyelenggaraan PTSP di BPPT Kabupaten Banyuwangi. Peneliti yakin bahwa penelitian ini dapat dilaksanakan dengan menggunakan pendekatan studi kasus, melalui pendekatan tersebut peneliti juga bermaksud ingin mengetahui gambaran secara menyeluruh (holistik) atas obyek penelitian, sehingga dapat menjabarkan fokus penelitian yaitu menjawab permasalahan yang telah dirumuskan dan tujuan penelitian yang telah ditetapkan sebelumnya.

3.2 Fokus Penelitian

Penetapan fokus penelitian sangat penting dalam suatu penelitian kualitatif dan tanpa fokus penelitian, maka peneliti terjebak oleh melimpahnya data yang diperoleh di lapangan. Fokus penelitian memegang peranan yang sangat penting dalam memandu dan mengarahkan jalannya penelitian ini. Moleong (2002:62-63) menyatakan bahwa ada dua alasan penting mengapa harus ditetapkan fokus penelitian dalam suatu penelitian, yaitu: 1) berfungsi sebagai wahana untuk membatasi studi, hal ini akan membatasi peneliti dalam penyelidikan, 2) berfungsi sebagai pemenuhan, kriteria inklusi-eksklusi atau memasukkan dan mengeluarkan informasi yang baru diperoleh di lapangan guna memilih data yang relevan dan data yang tidak relevan. Data yang tidak relevan dimasukkan dalam arti bahwa data tersebut tidak dibuang tetapi tetap dapat dimanfaatkan.

Menurut Faisal (1990:38) mengatakan bahwa penelitian kualitatif, ditingkat awal biasanya hanya menyatakan fokus atau pokok masalah yang kadarnya masih cukup umum, fokusnya yang lebih spesifik atau selektif dan akan berkembang disaat proses atau berlangsungnya penelitian itu sendiri. Hal ini dipertegas oleh Moleong (2002:63) yang menyatakan bahwa dalam penelitian kualitatif penetapan fokus atau masalah yang sesungguhnya baru dapat dirumuskan sewaktu peneliti sudah berada di arena atau lapangan

penelitian, mulai bahkan sedang mengumpulkan data. Jadi penetapan fokus penelitian dalam penelitian kualitatif bagaimanapun juga akhirnya akan dipastikan sewaktu peneliti sudah berada di arena atau lapangan penelitian. Jadi walaupun rumusan permasalahan telah dirumuskan dengan cukup baik atas dasar kajian kepustakaan dan ditunjang oleh sejumlah pengalaman, tetapi bisa saja terjadi pada situasi di lapangan yang tidak memungkinkan peneliti meneliti masalah yang telah dirumuskan, namun suatu penelitian tidak mungkin dimulai dari suatu fokus penelitian.

Jadi berdasarkan beberapa pengertian di atas, maka fokus penelitian dapat diartikan sebagai sarana yang dapat memandu agar peneliti lebih fokus terhadap permasalahan yang diteliti, sehingga mendapatkan data-data penelitian yang sesuai dengan pokok permasalahan ditelitinya. Fokus penelitian dalam penelitian ini adalah bagaimana capaian kinerja dan faktor-faktor yang berpengaruh dalam kinerja implementasi kebijakan penyelenggaraan PTSP sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman PTSP yang diselenggarakan oleh BPPT Kabupaten Banyuwangi.

3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat peneliti dapat menggambarkan keadaan yang sebenarnya dari objek penelitian yang diteliti. Terdapat beberapa faktor untuk menentukan lokasi penelitian, yang harus dipertimbangkan oleh peneliti. Menurut Moleong (2002:86) bahwa cara terbaik yang perlu ditempuh dalam penentuan lapangan penelitian ialah dengan jalan mempertimbangkan teori substantif, sehingga peneliti dapat menentukan untuk melihat apakah terdapat kesesuaian dengan kenyataan yang berada di lapangan. Penentuan lokasi penelitian ini mempertimbangkan keadaan geografis tempat penelitian dan kepraktisan penelitian seperti waktu, biaya, tenaga yang dimiliki oleh peneliti.

Jadi berdasarkan pendapat di atas, maka dapat dimengerti bahwa penentuan lokasi penelitian sangatlah penting dalam suatu penelitian,

penentuan lokasi penelitian harus tetap mengutamakan agar peneliti nantinya mendapatkan data yang seobyektif mungkin atas permasalahan yang akan diteliti dengan harus tetap mempertimbangkan efektifitas dan efisiensi dari segi waktu, biaya dan tenaga yang dimiliki oleh peneliti untuk mendapatkan data yang obyektif dan yang diperlukannya. Peneliti di sini selanjutnya menetapkan lokasi penelitiannya di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu atau BPPT Kabupaten Banyuwangi. BPPT Kabupaten Banyuwangi merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) atau lembaga di lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyuwangi yang menyelenggarakan PTSP di bidang pelayanan perizinan dan non perizinan. Waktu penelitian ini dilaksanakan selama 3 (tiga bulan) dimulai pada bulan Mei sampai dengan bulan Juli Tahun 2016.

3.4 Teknik Penentuan Informan Penelitian

Penelitian kualitatif sangat membutuhkan keberadaan informan. Informan yang telah ditentukan dalam penelitian sangat membantu peneliti untuk mendapatkan data penelitian. Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive*. Berdasarkan pendapat Sugiyono (2008:218-219) bahwa *purposive* adalah teknik penentuan informan penelitian kualitatif dengan tujuan atau pertimbangan tertentu. Jadi penetapan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive*. Beberapa hal yang dipertimbangkan oleh peneliti dalam penentuan informan penelitian, antara lain:

1. Pejabat struktural yang menguasai atau memahami dan mempunyai tugas pokok dan fungsi yang terkait dengan penyelenggaraan PTSP di BPPT Kabupaten Banyuwangi;
2. Pejabat struktural dan para staf yang tergolong masih sedang berkecimpung atau terlibat dalam penyelenggaraan PTSP di BPPT Kabupaten Banyuwangi;
3. Para pemohon izin yang mengajukan permohonan izin di BPPT Kabupaten Banyuwangi yang mempunyai waktu untuk dimintai informasi tentang penyelenggaraan PTSP di BPPT Kabupaten Banyuwangi. Para pemohon

izin yang ditetapkan sebagai informan penelitian adalah para pemohon izin yang telah lebih dari sekali melakukan permohonan izin di BPPT Kabupaten Banyuwangi.

3.5 Informan Penelitian

Penetapan informan dalam penelitian ini dengan alasan tujuan atau pertimbangan tertentu oleh peneliti, agar mendapatkan informan yang dianggap paling tahu tentang penyelenggaraan PTSP yang peneliti harapkan atau informan tersebut sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti mendapatkan data yang obyektif atas perumusan masalah yang diteliti. Informan penelitian yang ditetapkan oleh peneliti dalam penelitian ini selengkapnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 3.1 Daftar Pejabat Struktural dan Staf yang Ditetapkan sebagai Informan Penelitian atau Sumber Data

No.	Nama/ NIP/ Pangkat/ Golongan Ruang	Jabatan
1.	Choiril Ustadi Y., S. IP., M.Si. NIP. 19690909 199003 1 008 Pembina Tingkat I	Asisten Administrasi Pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten Banyuwangi
2.	Budi Santoso, M.Si. NIP. 19740619 199302 1 002 Pembina	Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Banyuwangi
3.	Dr. H. Abdul Kadir, M.Si. NIP. 19630817 199208 1 003 Pembina Utama Muda	Kepala BPPT Kabupaten Banyuwangi
4.	Drs. Agus Siswanto, MM NIP. 19610813 198204 1 006 Pembina Utama Muda	Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Banyuwangi
5.	Ir. Mujiono, M.Si. NIP. 19660915 199602 1 002 Pembina Tingkat I	Kepala Dinas PU Bina Marga, Cipta Karya dan Tata Ruang Kabupaten Banyuwangi
6.	Dra. Husnul Chotimah, M.Si. NIP. 19640101 199202 2 002 Pembina Utama Muda	Plt. Kepala Kantor Lingkungan Hidup Kabupaten Banyuwangi
7.	Ir. Ikrori Hudanto NIP. 19590505 198503 1 023 Pembina Utama Muda	Kepala Dinas Pertanian, Kehutanan dan Perkebunan Kabupaten Banyuwangi
8.	Supriyadi, SH., M.Si. NIP. 19650801 199302 1 002 Pembina Tingkat I	Sekretaris pada BPPT Kabupaten Banyuwangi
9.	Trisetia Supriyanto, S. STP., M.Si. NIP. 19760901 199603 1 002 Pembina	Kepala Bidang Perizinan pada BPPT Kabupaten Banyuwangi

Lanjutan

10.	Ilzam Nuzuli, SE NIP. 19750923 200501 1 002 Penata Tingkat I	Kepala Bidang Penanaman Modal pada BPPT Kabupaten Banyuwangi
11.	Moh. Khairul Anam, S.AP. NIP. 19690212 199003 1 012 Penata	Kepala Sub Bidang Kerjasama Penanaman Modal pada BPPT Kabupaten Banyuwangi
12.	Ika Herdiana Friaresta, S. STP., M.Si. NIP. 19810208 200012 2 001 Penata Tingkat I	Kepala Sub Bidang Pelayanan dan Penetapan pada BPPT Kabupaten Banyuwangi
13.	Medi Sugiarto, S. Hut. NIP. 19760513 200604 1 022 Penata	Kepala Sub Bidang Evaluasi dan Penyuluhan pada BPPT Kabupaten Banyuwangi
14.	Saifudin, SH NIP. 19711006 199502 1 001 Penata Tingkat I	Kepala Sub Bagian Umum dan Keuangan pada BPPT Kabupaten Banyuwangi
15.	Kusbagyo NIP. 19641104 199003 1 011 Penata Muda Tingkat I	Staf pada BPPT Kabupaten Banyuwangi
16.	Dani Irawan NIP. 19761221 200212 1 003 Pengatur Tingkat I	Staf pada BPPT Kabupaten Banyuwangi
17.	Fathur Rohman NIP. 19771010 200801 1 036 Pengatur	Staf pada BPPT Kabupaten Banyuwangi
18.	Agus Cahyono NIP. 19740129 200212 1 001 Pengatur Tingkat I	Staf pada BPPT Kabupaten Banyuwangi
19.	Anang Hadi Priyono NIP. 19730910 200801 1 022 Pengatur	Staf pada BPPT Kabupaten Banyuwangi
20.	Suhrawi NIP. 19750204 200901 1 008 Pengatur	Staf pada BPPT Kabupaten Banyuwangi

Sumber: BPPT Kabupaten Banyuwangi Tahun 2016

Khusus informan dari pemohon izin di BPPT Kabupaten Banyuwangi, peneliti menentukan bahwa pemohon tersebut harus telah lebih dari satu kali pernah mengajukan permohonan izin di BPPT Kabupaten Banyuwangi dan lebih dari satu jenis izin yang diajukan. Para pemohon tersebut oleh peneliti diyakini paling tidak memiliki pengalaman terhadap proses permohonan izin di BPPT Kabupaten Banyuwangi, sehingga informan yang terpilih dapat memberikan data penelitian yang lebih detail kepada peneliti. Data-data penelitian yang diharapkan dapat berupa kelengkapan persyaratan izin yang diajukan, prosedur pelayanan, waktu penyelesaian izin, besaran retribusi izin yang dibayar dan lain-lain.

Tabel 3.2 Daftar Pemohon yang Mengajukan Permohonan Perizinan di BPPT Kabupaten Banyuwangi yang Dipilih sebagai Informan Penelitian

No.	Nama Pemohon	Jenis Izin yang Diajukan	Tanggal
1.	Mardiono	SIUP dan TDP	2 Juni 2016
2.	Syaifudin	HO dan IMB	6 Juni 2016
3.	Nur Rohman	IMB dan HO	9 Juni 2016
4.	Indah Desiyanti	IMB dan HO	14 Juni 2016
5.	Kartika Candra Dewi	IMB dan HO	22 Juni 2016
6.	Sofyan	IPPT, HO dan IMB	27 Juni 2016
7.	Yudia Wardana	SIUJK dan IMB	7 Juli 2016
8.	Aminudin	IPPT, HO dan IMB	11 Juli 2016
9.	Dokter Winardi	IPPT, HO dan IMB	25 Juli 2016

Sumber: BPPT Kabupaten Banyuwangi Tahun 2016

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini, meliputi kegiatan pengamatan (*observation*), wawancara mendalam (*indepth interview*) serta dokumentasi. Teknik pengumpulan data dengan cara demikian diharapkan dapat memperoleh data penelitian yang obyektif. Teknik pengumpulan data yang peneliti lakukan dapat diuraikan sebagai berikut.

3.6.1 Pengamatan atau Observasi (*Observation*)

Menurut Ulfatin (2017:210) pengamatan atau observasi (*observation*) merupakan teknik yang biasa digunakan dalam pengumpulan data penelitian kualitatif untuk melengkapi teknik wawancara. Mengamati pada hakekatnya menatap benda, kejadian, gerak atau proses. Dalam penelitian pengamatan dapat diartikan sebagai melihat pola perilaku manusia atau obyek dalam suatu situasi untuk mendapatkan informasi tentang diminati. Berdasarkan pendapat tersebut, maka peneliti dalam penelitian ini dalam rangka mengumpulkan data penelitian dengan menggunakan teknik pengamatan atau observasi, melakukan hal-hal sebagai berikut:

1. Peneliti menyusun tujuan pengamatan dan tujuan pengamatan dalam penelitian ini adalah hal-hal yang dapat diamati oleh peneliti sehingga data hasil pengamatan dapat menjawab rumusan permasalahan yang telah ditetapkan;
2. Menentukan sasaran yang diamati. Sasaran yang ditetapkan oleh penelitian adalah hal-hal yang dapat menjawab tujuan-tujuan penelitian yang telah dirumuskan dalam penelitian ini;
3. Menetapkan ruang lingkup hal-hal yang diamati. Ruang lingkup yang ditetapkan untuk diamati oleh peneliti adalah perbuatan, sikap, perilaku, kejadian atau peristiwa terjadi dan yang dilakukan oleh pegawai dan pemohon perizinan yang terjadi di BPPT Kabupaten Banyuwangi serta benda-benda yang dapat memberikan informasi yang obyektif untuk menguatkan kesimpulan-kesimpulan yang diambil dalam penelitian ini;
4. Membuat daftar tempat yang diamati dan waktu saat pengamatan, meskipun tempat pengamatan telah ditetapkan yaitu di BPPT Kabupaten Banyuwangi tetapi oleh peneliti, tetapi peneliti masih membuat daftar tempat dan waktu pengamatan, agar data hasil pengamatan yang lebih rinci. Daftar tersebut berisi tentang apa yang akan dilakukan, dimana, bilamana, apa yang diamati dan lain-lainnya;
5. Mempersiapkan peralatan yang dibutuhkan dalam pelaksanaan pengamatan berupa alat perekam kamera, alat tulis dan format catatan lapangan;
6. Melakukan pengamatan yakni observasi partisipasi (*participant observation*), peneliti dalam rangka menghimpun data penelitian, yaitu ikut terlibat aktif dalam setiap kegiatan keseharian yang dilakukan oleh informan atau pegawai BPPT dalam memberikan pelayanan perizinan di BPPT Kabupaten Banyuwangi dimulai dari tahapan penerimaan berkas permohonan perizinan sampai tahapan penyerahan dokumen kepada pemohon perizinan. Peneliti bisa ikut terlibat aktif dalam kegiatan keseharian pegawai berkenaan peneliti juga pegawai yang bertugas di BPPT Kabupaten Banyuwangi, sehingga berusaha dapat menyajikan gambaran realistik perilaku pegawai dan kejadian-kejadian yang terjadi secara alami

(*natural settings*) selama proses penerimaan berkas permohonan sampai dengan proses penyelesaian perizinan di BPPT Kabupaten Banyuwangi. Peneliti juga terlibat secara aktif dalam kegiatan-kegiatan non formal lainnya misalnya kegiatan kerja bakti, anjang sana atau menjenguk jika ada pegawai yang sedang sakit, kegiatan olah raga bersama dan lain-lainnya. Di lain waktu peneliti juga bisa terlibat secara langsung dalam kegiatan yang dilakukan pemohon perizinan, sehingga peneliti mencatat atas perilaku pemohon dan kejadian-kejadian yang terjadi saat pemohon perizinan melakukan kegiatan-kegiatan saat berada di BPPT Kabupaten Banyuwangi.

7. Melakukan pengamatan terhadap sarana dan prasarana (ruang permohonan berkas perizinan atau *front office*, ruang perizinan, ruang proses perizinan atau *back office*, ruang pengaduan atau *help desk*, ruang rapat, gudang atau tempat arsip, meja, kursi, lap top, komputer, printer, almari dan lain-lainnya) yang dimiliki BPPT Kabupaten Banyuwangi yang digunakan oleh pegawai dalam rangka memberikan layanan perizinan;
8. Peneliti melakukan pencatatan data yang diamati secara langsung (*on the spot*) yaitu mencatat atas semua kejadian yang terjadi pada saat pengamatan berlangsung dan pencatatan sesudah pengamatan berlangsung. Peneliti dalam rangka pengumpulan data penelitian dari pelaksanaan pengamatan selanjutnya menyusun laporan pengamatan dalam bentuk catatan lapangan dan ringkasan data pengamatan.

3.6.2 Wawancara Mendalam (*Indepth Interview*)

Wawancara merupakan proses komunikasi antara dua orang dan melibatkan seseorang yang ingin mendapatkan informasi dari orang lain yang dikehendaki dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan, berdasarkan tujuan tertentu. Peneliti dalam penelitian ini, menggunakan teknik wawancara tak terstruktur atau wawancara mendalam. Berdasarkan pendapat Mulyana (2010:180) wawancara tak terstruktur atau wawancara mendalam (*openended interview*) merupakan percakapan informal dengan tujuan untuk memperoleh bentuk-bentuk tertentu informasi dari semua informan, tetapi susunan kata dan

urutannya disesuaikan dengan ciri-ciri setiap informan. Wawancara tak terstruktur bersifat luwes, susunan pertanyaannya dan susunan kata-kata dalam setiap pertanyaan dapat diubah saat wawancara, disesuaikan kebutuhan dan kondisi saat wawancara, termasuk karakteristik sosial-budaya (agama, suku, gender, usia, tingkat pendidikan, pekerjaan dan sebagainya) responden yang dihadapi.

Peneliti dalam rangka mengumpulkan data penelitian dengan menggunakan teknik wawancara mendalam ini, peneliti melakukan hal-hal sebagai berikut:

1. Membuat daftar wawancara. Daftar wawancara tersebut berisi tentang informan dan waktu pelaksanaan wawancara. Tempat dan waktu wawancara adalah tempat dan waktu yang telah disepakati antara peneliti dan informan agar bisa melakukan wawancara;
2. Menyiapkan peralatan untuk wawancara seperti alat tulis, buku catatan, alat perekam wawancara dan panduan wawancara berupa pertanyaan dan pokok-pokok masalah yang ditanyakan. Panduan wawancara terbagi menjadi 3 (tiga) panduan wawancara, yang terdiri dari:
 - 1) Panduan wawancara untuk informan yang menduduki jabatan struktural;
 - 2) Panduan wawancara untuk informan yang tidak menduduki jabatan struktural;
 - 3) Panduan wawancara untuk informan sebagai pemohon perizinan.
3. Melakukan wawancara mendalam kepada setiap informan, dengan cara:
 - 1) Mengajukan pertanyaan awal berupa pertanyaan deskriptif yaitu informan dapat memberikan gambaran umum sehingga informan dapat menjelaskan, menguraikan ragam kejadian dan pengalaman, tempat dan waktu yang berkaitan dengan penyelenggaraan PTSP di BPPT Kabupaten Banyuwangi;
 - 2) Mengajukan pertanyaan-pertanyaan sesuai pedoman wawancara yang telah disiapkan, tetapi pertanyaan tidak diajukan secara berurutan sesuai yang tertera dalam panduan wawancara dan mengajukan pengulangan

pernyataan apabila jawaban yang diberikan informan belum jelas dan perlu konfirmasi ulang;

- 3) Mengkonfirmasi hasil wawancara mendalam kepada informan dan menghakhiri pelaksanaan wawancara.
4. Melakukan hasil wawancara dalam bentuk catatan lapangan dan mengidentifikasi kegiatan-kegiatan sebagai tindak lanjut hasil wawancara.

3.6.3 Dokumentasi

Teknik ini dilakukan oleh peneliti untuk mendapatkan data penelitian tambahan sehingga data penelitian tersebut dapat melengkapi data penelitian yang diperoleh dari pengumpulan data penelitian menggunakan teknik wawancara dan teknik pengamatan (*observasi*). Teknik dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data penelitian melalui studi terhadap surat-surat, keputusan-keputusan, arsip dan dokumen-dokumen yang ada relevansinya dengan fokus penelitian. Kegiatan dokumentasi merupakan tahapan atau proses identifikasi, pengumpulan material, data terkait dan analisis dokumen. Peneliti dalam rangka mendapatkan data penelitian dengan teknik dokumentasi dalam penelitian ini, melakukan beberapa kegiatan sebagai berikut:

1. Mengumpulkan, mengidentifikasi membaca dan mempelajari dengan seksama yang termasuk dalam dokumen resmi yaitu ketentuan-ketentuan tentang penyelenggaraan PTSP, antara lain:
 - a. Undang Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal;
 - b. Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 - c. Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2009 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
 - d. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
 - e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Pelayanan Terpadu Satu Pintu;

- f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah;
 - g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP.M.PAN/7/2003 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 - h. Peraturan BKPM Nomor 11 Tahun 2009 tentang Tata Cara Pelaksanaan, Pembinaan dan Pelaporan PTSP di Bidang Penanaman Modal;
 - i. Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 500/1191/V/Bangda/ tanggal 8 Juni tentang Penyempurnaan Panduan Nasional tentang Pedoman PTSP;
 - j. Surat Edaran Bersama Menteri Dalam Negeri, Menteri PAN dan RB serta Kepala BKPM Nomor 570/3727/SJ,SE/08/M.PAN-RB/9/2010 dan 12 Tahun 2010 tentang Sinkronisasi Pelaksanaan Tempat Pelayanan Penanaman Modal di Daerah;
 - k. Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 500/5961/SJ tanggal 30 Agustus 2013 tentang Kebijakan Stabilitas dan Pertumbuhan Ekonomi;
 - l. Peraturan Daerah Kabupaten Banyuwangi Nomor 6 Tahun 2011 tentang Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Banyuwangi dan ketentuan-ketentuan lainnya.
 - m. Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 63 Tahun 2011 tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja BPPT Kabupaten Banyuwangi dan ketentuan-ketentuan lainnya.
2. Menganalisis dan mencatat sekaligus mengidentifikasi laporan-laporan yang diterbitkan oleh BPPT Kabupaten Banyuwangi, antara lain:
- a. Laporan jumlah dokumen izin berdasarkan jenis izin yang diterbitkan oleh BPPT Kabupaten Banyuwangi pada setiap bulan, tribulan dan tahunan;
 - b. Laporan jumlah dokumen izin berdasarkan batas waktu penyelesaian izin yang diterbitkan oleh BPPT Kabupaten Banyuwangi pada setiap bulan, tribulan dan tahunan;

- c. Laporan jumlah pengaduan yang masuk di BPPT Kabupaten Banyuwangi mulai Tahun 2013 samapai dengan Tahun 2016:
 - d. Laporan jumlah dan jenis sarana dan prasarana yang dimiliki dan digunakan dalam penyelenggaraan PTSP di BPPT Kabupaten Banyuwangi;
 - e. Laporan jumlah dan kompetensi pegawai yang bertugas di BPPT Kabupaten Banyuwangi dan lapora-laporan lainnya.
3. Menyimpulkan dan menyalin hasil-hasil keputusan rapat, antara lain:
- a. Rapat internal yang dilaksanakan oleh Kepala BPPT dengan pejabat struktural serta staf membahas tentang peningkatan pelayanan PTSP;
 - b. Rapat internal yang dilaksanakan oleh Kepala BPPT dengan pejabat struktural serta staf membahas tentang peningkatan pelayanan PTSP;
 - c. Diskusi antara pejabat struktural di BPPT Kabupaten Banyuwangi tentang pelayanan PTSP;
 - d. Hasil tindaklanjut penyelesaian pengaduan yang masuk di BPPT Kabupaten Banyuwangi dan hasil-hasil keputusan lainnya.
4. Mengumpulkan dan mengidentifikasi serta mengintepretasikan foto-foto yang berhubungan langsung dengan kegiatan penyelenggaraan PTSP di BPPT Kabupaten Banyuwangi, antara lain:
- a. Foto sarana dan prasarana yang dimiliki BPPT Kabupaten Banyuwangi dalam rangka mendukung penyelenggaraan PTSP;
 - b. Foto pegawai pada saat memberikan pelayanan kepada pemohon di BPPT Kabupaten Banyuwangi;
 - c. Foto pegawai pada saat melakukan proses penyelesaian izin di BPPT Kabupaten Banyuwangi;
 - d. Foto pegawai pada saat melakukan tinjau lokasi;
 - e. Foto pegawai pada saat melakukan rapat internal dan rapat dengan SKPD terkait lainnya serta foto-toto lainnya.

Peneliti pada intinya untuk mendapatkan data penelitian dari dokomantasi melakukan kegiatan antara lain kegiatan mengumpulkan, membaca, mempelajari, menyalin, mengidentifikasi, menganalisis, membuat catatan dan

menginterpretasikan informasi yang diperoleh dari dokumen resmi, dokumen pribadi, data fisik dan arsip yang berkaitan langsung dengan penyelenggaraan PTSP di BPPT Kabupaten Banyuwangi.

3.7 Uji Keabsahan Data

Keabsahan data adalah derajat kepercayaan atau kebenaran hasil penelitian. Setiap penelitian kualitatif memerlukan standar untuk melihat derajat kepercayaan atau kebenaran hasil penelitian, sehingga data yang dikumpulkan dapat dipertanggungjawabkan. Menurut Moleong (2002:175) keabsahan data dapat dilakukan dengan menggunakan 4 (empat) kriteria yaitu: (a) kepercayaan atau kredibilitas (*credibility*), (b) keteralihan (*transferability*), (c) ketergantungan (*dependability*), (d) kepastian (*confirmability*), yang lebih lanjut dapat dijelaskan, sebagai berikut:

1. Kepercayaan atau kredibilitas (*credibility*)

Nilai kepercayaan atau kredibilitas (*credibility*) pada penelitian kualitatif setara atau menggantikan istilah nilai validitas internal (*internal validity*) pada penelitian kuantitatif. Nilai kepercayaan atau kredibilitas adalah nilai untuk mengetahui makna dari realitas sesuatu yang diteliti. Peneliti untuk mengetahui nilai kepercayaan atau kredibilitas data dapat melakukan cara-cara sebagai berikut:

1) Perpanjangan waktu pengamatan (*long-term observation*).

Peneliti dalam penelitian ini tidak melakukan perpanjangan waktu pengamatan, hal ini didasarkan pada pendapat Ulfatin (2017:280) yang menyatakan bahwa perpanjangan waktu observasi bisa dipilih oleh peneliti untuk meningkatkan nilai kepercayaan atau kredibilitas data penelitian jika waktu yang diperkirakan peneliti di lapangan tidak cukup dengan waktu yang diperlukan untuk pengumpulan data. Hal ini karena tergantung pada beberapa hal antara lain: (1) kondisi dan situasi subyek yang sering berubah, (2) kemampuan peneliti dalam membangun hubungan baik atau keakraban (*rapport*) dengan subyek, dan (3) kedalaman dan kerincian fokus penelitian. Jika hal ini terjadi, maka

peneliti harus memutuskan untuk menambah waktu pengamatan kembali.

Berdasarkan pendapat diatas, maka peneliti dalam penelitian ini tidak melakukan perpanjangan waktu pengamatan, berkenaan peneliti berasumsi waktu penelitian selama 3 (tiga) bulan dirasa sudah cukup oleh peneliti. Selanjutnya untuk kondisi situasi subyek yakni pegawai BPPT atau pemohon sebagai subyek penelitian tidak sering berubah-ubah atau tetap, peneliti juga beranggapan bisa membangun hubungan baik dengan subyek penelitian dan peneliti beranggapan menganalisis fokus penelitian tidak membutuhkan waktu yang lama. Jadi peneliti yakin dengan waktu penelitian yang ada menjamin nilai kredibilitas data penelitian yang dikumpulkan dalam penelitian ini.

2) Pengamatan yang terus-menerus

Pengamatan peneliti yang terus menerus dapat meningkatkan nilai kredibilitas data penelitian yang dikumpulkan. Pengamatan tersebut adalah pengamatan yang lebih rinci, cermat dan berkesinambungan. Bukti bahwa pengamatan dilakukan secara terus menerus dapat dilihat dari seberapa banyak, rinci dan sistematis urutan yang diamati. Peneliti dalam penelitian ini melakukan pengamatan tidak secara terus menerus. Peneliti hanya melakukan pengamatan hanya 2 kali sampai 3 kali atas perilaku subjek penelitian dan peristiwa yang terjadi di BPPT Kabupaten Banyuwangi dengan mempertimbangkan batasan waktu penelitian yang disediakan. Peneliti berasumsi bahwa dengan melakukan pengamatan tersebut dalam rentang waktu penelitian yang disediakan yaitu 3 (tiga) bulan telah cukup untuk menjamin nilai kredibilitas data penelitian yang diharapkan.

3) Triangulasi (*triangulation*)

Peneliti dalam rangka menjamin data penelitian memiliki nilai kredibilitas yang diharapkan dalam penelitian ini melakukan triangulasi sumber data dan triangulasi metode atau teknik pengumpulan data. Triangulasi sumber data atau informan dilakukan oleh peneliti dengan

cara membandingkan dan mengecek kembali atau mengecek balik informasi atau data yang diperoleh dari sumber data atau informan yang berbeda. Artinya apabila peneliti dalam penelitian ini mengajukan pertanyaan apakah Pemerintah Kabupaten Banyuwangi telah membentuk lembaga penyelenggaraan PTSP di Kabupaten Banyuwangi kepada Kepala BPPT Kabupaten Banyuwangi dan dijawab oleh Kepala BPPT Kabupaten Banyuwangi, telah dibentuk lembaga penyelenggara PTSP di Kabupaten Banyuwangi berupa BPPT Kabupaten Banyuwangi. Selanjutnya peneliti mengajukan pertanyaan yang sama kepada informan yang berbeda misalnya Kepala Dinas PU Bina Marga, Cipta Karya dan Tata Ruang Kabupaten Banyuwangi dan dijawab dengan jawaban yang sama maka peneliti telah melakukan triangulasi sumber data atau informan. Seperti diketahui memang sejak Tahun 2011 Pemerintah Kabupaten Banyuwangi telah membentuk lembaga PTSP di Kabupaten Banyuwangi yaitu BPPT Kabupaten Banyuwangi.

Peneliti juga melakukan triangulasi teknik atau metode pengumpulan data. Artinya peneliti dalam penelitian ini membandingkan dan mengecek kembali informasi atau data yang sama meskipun diperoleh melalui teknik yang berbeda yaitu pengamatan, wawancara dan dokumentasi. Peneliti disini dapat mencontohkan apabila peneliti mengajukan pertanyaan apakah Pemerintah Kabupaten Banyuwangi telah membentuk lembaga penyelenggara PTSP di Kabupaten Banyuwangi melalui wawancara kepada informan yang telah dipilih dalam penelitian ini dan dijawab Pemerintah Kabupaten telah membentuk lembaga PTSP maka peneliti dapat melakukan triangulasi teknik dengan cara melakukan pengamatan apakah memang benar Pemerintah Kabupaten Banyuwangi telah membentuk lembaga PTSP di Kabupaten Banyuwangi.

4) Pemeriksaan atau diskusi teman sejawat (*peer examination*)

Pemeriksaan atau diskusi teman sejawat pada dasarnya merupakan kegiatan pemeriksaan atau diskusi teman sejawat adalah

kegiatan yang dilakukan dengan cara mengumpulkan orang lain sebagai peneliti yang memiliki kemampuan dan pengetahuan yang sama tentang apa yang sedang diteliti dapat meningkatkan nilai kredibilitas data penelitian. Peneliti dalam penelitian ini dalam rangka memperoleh data yang kredibel tidak melakukan teknik *peer examination*, tetapi peneliti hanya berdiskusi dengan teman sejawat kerja untuk membahas data yang diperoleh dalam penelitian ini.

5) Menganalisa kasus negatif

Menurut pendapat Ulfatin (2017:282) bahwa kasus negatif adalah kasus yang tidak sesuai atau bahkan berlawanan dengan hasil penelitian, dengan menganalisa kasus negatif, maka dapat meningkatkan kredibilitas data. Melakukan analisis kasus negatif berarti peneliti mencari data yang berbeda atau bertentangan dengan data yang ditemukan. Analisis kasus negatif dimaksudkan untuk mendapatkan keterangan mengapa ada data yang berbeda, atau mungkin sebenarnya sama. Jika peneliti memang menemukan kasus negatif dan datanya memang berbeda, maka peneliti harus mendapat kepastian seberapa tingkat perbedaannya. Jika perbedaannya banyak maka peneliti dapat merubah temuannya sehingga semakin sedikit perbedaannya maka data atau hasil penelitian itu dapat dipercaya.

Berdasarkan pendapat di atas, diketahui bahwa analisis kasus negatif bisa dilakukan oleh peneliti apabila peneliti bisa menemukan kasus negatif. Peneliti untuk bisa menemukan kasus negatif tentunya dituntut untuk melakukan penelitian lagi, maka atas dasar tersebut dan berdasarkan pertimbangan biaya dan waktu penelitian maka dalam penelitian ini peneliti tidak melakukan analisis kasus negatif. dalam rangka mengetahui derajat kredibilitas data yang diperoleh.

6) Kecukupan bahan referensi

Kecukupan bahan referensi atau bahan-bahan sebagai pendukung untuk membuktikan data yang ditemukan peneliti. Peneliti dalam rangka membuktikan data yang diperoleh datanya kredibel atau dapat dipercaya

maka peneliti dalam penelitian ini berusaha mengumpulkan dan memenuhi bahan referensi yang dibutuhkan. Sebagai contoh apabila peneliti melakukan wawancara dengan informan maka peneliti dapat menunjukkan bukti transkrip wawancaranya, sehingga bukti-bukti yang cukup tersebut sebagai bahan referensi itu, maka data dalam penelitian ini dapat dipercaya.

7) Pengecekan anggota (*member check*)

Pengecekan anggota adalah cara pemeriksaan keabsahan data dengan menanyakan kembali kepada anggota yang terlibat dalam subyek penelitian atau informan penelitian (sebagai sumber data) tentang data yang telah direkam atau ditulis dalam catatan lapangan. Peneliti dalam penelitian ini dalam rangka mendapatkan data yang kredibel menggunakan teknik pengecekan anggota (*member check*) yaitu dengan cara peneliti menyodorkan kembali transkrip catatan lapangan untuk dibaca kembali oleh informan dan jika data yang ditulis oleh peneliti dalam catatan lapangan dianggap benar oleh informan, maka sebagai bukti informan memberikan persetujuan dengan paraf atau tanda tangan. Peneliti dalam hal ini juga menyampaikan isi catatannya secara lisan kemudian mendiskusikannya kembali dengan informan sampai mendapat kesamaan informasi atau data yang dimaksudkan.

2. Keteralihan (*transferability*)

Keteralihan dalam penelitian kualitatif merupakan pengujian sebagaimana validitas eksternal dalam penelitian kuantitatif. Dalam penelitian kualitatif nilai keteralihan atau transfer berkenaan dengan pertanyaan sampai batas mana penelitian dapat diterapkan atau digunakan dalam situasi lain. Jawaban atas pertanyaan ini, peneliti tidak menjamin atau memastikan karena penelitian kualitatif tidak dimaksudkan untuk digeneralisasikan. Namun demikian untuk meningkatkan agar orang lain dapat memahami hasil penelitiannya, sehingga ada kemungkinan menerapkan hasil tersebut pada situasi lain, maka peneliti dapat memaparkan data dan mendeskripsikan temuannya secara rinci dan

sistematis. Dengan demikian pembaca dapat memahami secara jelas hasil penelitian tersebut dan memutuskan sendiri bisa atau tidak bisa hasil penelitian itu diaplikasikan di tempat lain. Jika pembaca mendapat gambaran yang jelas tentang hasil penelitian yang dibacanya dan memutuskan bisa atau tidak bisa hasil penelitian itu ditransfer ke situasi lain, maka hasil penelitian itu masih memenuhi standar tranferabilitas (Ulfatin, 2017:283).

Peneliti dalam penelitian ini tidak menggunakan teknik keteralihan (*transferability*) berkenaan dalam rangka meningkatkan nilai keteralihan atau tranfer temuan penelitian untuk diaplikasikan ke situasi lain semakin tinggi maka peneliti harus menulis temuan penelitian secara rinci, rancangan dan analisisnya harus menggunakan multi kasus dan multi situs. Sehubungan dengan hal tersebut maka atas pertimbangan bahwa peneliti dengan demikian harus memerlukan biaya penelitian yang besar, membutuhkan waktu penelitian yang lebih lama dan keterbatasan pengetahuan dan pemahaman peneliti tentang pengujian keteralihan ini, maka peneliti tidak melakukan pengujian keteralihan pada hasil temuan penelitian ini.

3. Ketergantungan atau auditabilitas (*audibility/ dependability*)

Berdasarkan pendapat Ulfatin (2017:284) bahwa audibilitas atau ketergantungan (*audibility/ dependability*) yang dilakukan dalam penelitian kualitatif disebut reabilitas dalam penelitian kuantitatif. Reabilitas ini untuk melihat konsistensi temuan penelitian. Untuk melihat konsistensi ini masih ada kaitannya dengan validitas internal dalam penelitian kuantitatif. Selanjutnya Guba dan Lincoln (dalam Ulfatin, 2017:284) menyarankan dalam rangka mengetahui nilai reabilitas dalam penelitian kualitatif perlu melakukan *dependability* atau *consistency* hasil penelitian dengan melihat datanya. Begitu juga dengan melihat data yang ditampilkan, maka dapat melihat bagaimana pengumpulannya, sehingga untuk melihat ketergantungan ini dapat dilakukan dengan melihat, yaitu: (1) posisi peneliti

(*the investigator's position*), (2) triangulasi (*triangulation*) dan (3) penelusuran audit (*audit trail*).

Peneliti dalam penelitian ini dalam rangka mengetahui nilai ketergantungan dengan melakukan penelusuran audit terhadap keseluruhan proses dan hasil penelitian, yaitu mulai menentukan fokus penelitian, memasuki lokus penelitian, memilih sumber data, melakukan analisis, menguji keabsahan data sampai membuat kesimpulan penelitian dengan bantuan dosen pembimbing sebagai auditor berkenaan dosen pembimbing sebagai orang yang bertanggung jawab terhadap kebenaran penelitian. Hal ini dilakukan oleh peneliti merujuk pada pendapat pengalaman Harpen yang dikuatkan oleh Moleong (dalam Ulfatin, 2017:284) yang mengatakan bahwa misalnya mulai dari pra entry, penetapan hal-hal yang dapat diaudit, kesepakatan formal dan terakhir penentuan keabsahan data, yang bertindak sebagai auditor adalah orang yang ikut bertanggung jawab terhadap kebenaran penelitian. Jika penelitian dilakukan oleh mahasiswa, misalnya dalam rangka penulisan tesis maka yang bertindak sebagai auditor dan harus melakukan penelusuran audit adalah dosen pembimbing dan pada penelitian yang tidak terkait dengan tugas studi, maka yang bertindak sebagai auditor adalah *reviewer* atau orang yang menilai kebenaran penelitian itu.

4. Kepastian atau konfirmabilitas (*confirmability*)

Menurut Ulfatin (2017:285) bahwa pengujian konfirmabilitas (*confirmability*) dalam penelitian kualitatif sama halnya untuk melihat keobjektifan penelitian kuantitatif. Dalam penelitian kualitatif untuk melihat konfirmabilitas dapat dilakukan mirip dengan yang dilakukan dalam melihat *dependability*, untuk itu keduanya dapat dilakukan secara bersamaan. Untuk melihat konsistensi dapat dilihat dengan audit ketergantungan, maka untuk menguji objektivitas atau konfirmabilitas dapat dilakukan dengan audit kepastian. Jika dengan audit ketergantungan dapat menguji bahwa hasil penelitian dikaitkan dengan proses yang dilakukan, maka pada audit kepastian dilakukan dengan melihat bahwa hasil penelitian berarti menunjukkan adanya proses penelitian. Dengan demikian

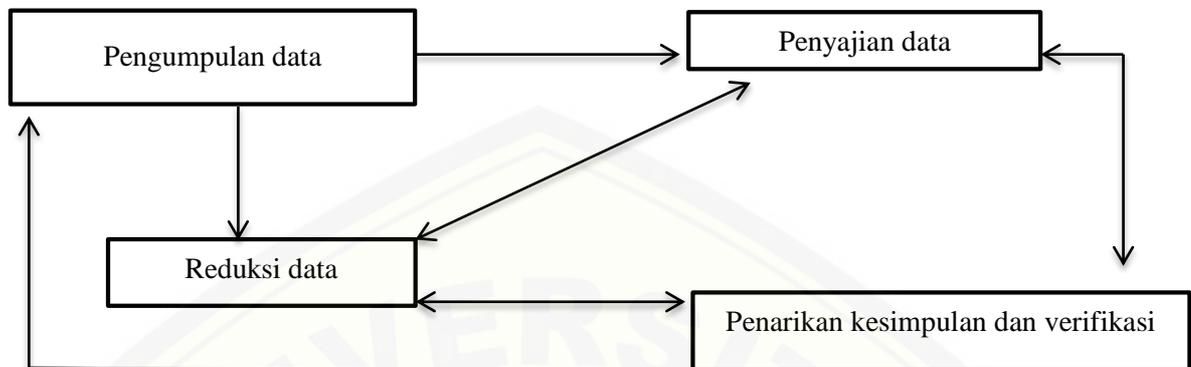
sebenarnya dengan melakukan audit ketergantungan sekaligus dapat ditunjukkan audit kepastiannya.

Peneliti dalam penelitian ini dalam rangka meningkatkan nilai kepastian atau konfirmabilitas penelitian, peneliti dengan kemampuannya berusaha melaporkan penelitiannya dengan uraian yang rinci dengan bimbingan dosen pembimbing. Uraian rinci tersebut dalam hal konteks penelitian, rincian fokus penelitian, proses pengumpulan datanya dan hasil penelitiannya. Peneliti beranggapan dengan penyajian hasil penelitian yang lebih rinci ini dapat menjamin kepastian objektivitas penelitian ini.

3.8 Teknik Analisa Data

Peneliti menganalisis data yang telah diperoleh dalam penelitian kinerja implementasi kebijakan publik penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Banyuwangi, menggunakan model analisis interaktif, hal ini sesuai dengan pendapat yang dinyatakan oleh Miles dan Huberman (dalam Ulfatin, 2017:257) bahwa analisis data dalam model interaktif dilakukan melalui pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Model analisis interaktif didasarkan atas pertimbangan bahwa analisis data kualitatif merupakan upaya yang berlanjut dan berlangsung secara terus menerus. Masalah reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan atau verifikasi merupakan rangkaian kegiatan analisis yang saling susul-menyusul dan dapat memberikan kesimpulan yang akurat. Model ini juga menganjurkan agar peneliti dalam melakukan kegiatan pengumpulan data, baik selama proses pengumpulan data berlangsung maupun saat proses pengumpulan selesai tetap mempertimbangkan tiga komponen analisis yaitu reduksi data, penyajian data serta menarik kesimpulan dan verifikasi. Komponen-komponen analisis data dalam model interaktif sebagaimana yang disampaikan oleh Miles dan Huberman (dalam Ulfatin, 2017:257) dapat dilihat pada gambar 3.1 di bawah ini.

Gambar 3.1
Siklus Interaktif Proses Analisis Data Penelitian Kualitatif



Sumber: Miles dan Huberman (dalam Ulfatin, 2017:257)

3.8.1 Pengumpulan Data

Proses analisa data penelitian dalam penelitian ini diawali dengan kegiatan pengumpulan data. Kegiatan-kegiatan pengumpulan data dalam analisis data penelitian yang dilakukan oleh peneliti, antara lain:

- 1) Mengumpulkan data-data penelitian yang diperoleh oleh peneliti dari masing-masing teknik pengumpulan data baik melalui teknik pengamatan, wawancara mendalam maupun dokumentasi;
- 2) Data-data penelitian yang berupa catatan-catatan lapangan tersebut selanjutnya diseleksi atau dipilih catatan yang benar-benar terkait dengan fokus penelitian yaitu kinerja implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Banyuwangi;
- 3) Melakukan analisis terhadap catatan-catatan lapangan yang telah dipilih tersebut dan peneliti menyusun konseptualisasi, kategorisasi dan deskripsi berdasarkan kejadian, peristiwa dan fenomena-fenomena yang berkaitan dengan kinerja implementasi PTSP di BPPT Kabupaten Banyuwangi;
- 4) Kegiatan pengumpulan data dengan kegiatan analisis data disini dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang tidak terpisahkan atau simultan yang artinya di setiap kegiatan pengumpulan data maka peneliti juga melakukan analisis data penelitian.

3.8.2 Reduksi Data

Setelah kegiatan pengumpulan data penelitian, peneliti melakukan kegiatan yang disebut dengan kegiatan reduksi data. Langkah-langkah yang dilakukan peneliti dalam kegiatan reduksi data meliputi:

- i. Pemilihan data-data yang perlu direduksi dan data-data penelitian yang tidak perlu direduksi;
- ii. Peneliti melakukan pemusatan perhatian pada penyederhanaan atas data-data yang telah dikumpulkan;
- iii. Melakukan pengabstrakkan atas data-data penelitian yang telah dianalisis pada tahapan pengumpulan data;
- iv. Melakukan transformasi data kasar yang muncul dari analisis-analisis atas catatan-catatan tertulis di lapangan yang dilakukan pada tahapan pengumpulan data, yakni melakukan analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan dan mengorganisir data sedemikian rupa data mudah dirangkum, diseleksi hal-hal yang mendasar, difokuskan pada hal-hal yang mendasar, difokuskan pada hal-hal penting dan yang mempunyai keterkaitan erat, kemudian dicari polanya melalui proses penyuntingan, pengkodean dan pentabelan. Reduksi data ini dilakukan secara terus menerus selama proses penelitian berlangsung.

3.8.3 Penyajian Data

Langkah selanjutnya dalam analisis data penelitian yang perlu dilakukan oleh peneliti, sebagai berikut:

1. Menyajikan data hasil kegiatan reduksi data dalam bentuk uraian kalimat yang berkaitan dengan kinerja implementasi PTSP di BPPT Kabupaten Banyuwangi;
2. Menyajikan data dalam bentuk tabel dan gambar yang meninformasikan kinerja implementasi PTSP di BPPT Kabupaten Banyuwangi;
3. Menyajikan data dengan memberikan tambahan keterangan yang cukup atas data-data yang telah direduksi.

3.8.4 Menarik Kesimpulan dan Verifikasi

Kegiatan analisa data penelitian yang paling akhir adalah menarik kesimpulan dan verifikasi. Penarikan kesimpulan merupakan konfigurasi utuh selama penelitian berlangsung, sedangkan verifikasi merupakan kegiatan pemikiran kembali yang melintas dalam pemikiran peneliti selama pencatatan berlangsung atau peninjauan kembali terhadap catatan-catatan yang diperoleh selama di lapangan. Kegiatan-kegiatan penarikan kesimpulan dan verifikasi yang dilakukan peneliti, meliputi:

- a. Peneliti berusaha untuk menganalisa dan mencari makna dari data yang telah disajikan melalui pencarian pola, tema, hubungan persamaan, hal-hal yang sering timbul dan sebagainya;
- b. Peneliti menyusun kesimpulan yang masih bersifat tentatif, akan tetapi dengan bertambahnya data melalui proses verifikasi secara terus-menerus, maka diperoleh kesimpulan bersifat final.
- c. Penarikan kesimpulan dilakukan oleh peneliti adalah penarikan kesimpulan secara induktif artinya menggunakan logika induktif abstraktif yang bertolak dari khusus ke umum.

BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian pembahasan hasil penelitian di atas, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kinerja implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Banyuwangi, dapat dikatakan belum optimal. Hal ini ditunjukkan dari hasil pengukuran atas keluaran dan hasil kebijakan dengan menggunakan indikator *policy output* dan indikator *policy outcome*, sehingga implementasi PTSP di BPPT Kabupaten Banyuwangi tidak mencerminkan terwujudnya tujuan dan sasaran penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang telah ditetapkan.
2. Hasil analisis dengan pendekatan model implementasi, diketahui bahwa kinerja implementasi PTSP di BPPT Kabupaten Banyuwangi yang tidak optimal tersebut, dipengaruhi oleh faktor komunikasi, yang meliputi: ketidakjelasan dan konsistensi perintah-perintah implementasi PTSP di ketentuan-ketentuan tentang PTSP, faktor sumber daya yang meliputi: jumlah dan kompetensi pegawai yang belum memenuhi standar kebutuhan pegawai yang diharapkan, faktor disposisi yang meliputi: sikap pegawai yang tidak mendukung implementasi kebijakan PTSP dan struktur birokrasi, yang meliputi: kewenangan yang terbatas yang dimiliki oleh Kepala BPPT Kabupaten Banyuwangi, sehingga masih terjadi fragmentasi diantara BPPT Kabupaten Banyuwangi dan SKPD terkait untuk melakukan komunikasi, integrasi dan sinkronisasi atas pelayanan perizinan dan non perizinan;
3. Faktor yang paling dominan pendukung kinerja implementasi PTSP di BPPT Kabupaten Banyuwangi adalah faktor fasilitas atau faktor sarana dan prasarana pelayanan yang dimiliki oleh BPPT Kabupaten Banyuwangi, sedangkan faktor dominan sebagai penghambat kinerja implementasi PTSP yaitu faktor kewenangan yang sangat terbatas (belum penuh) yang dimiliki oleh BPPT Kabupaten Banyuwangi dalam hal kewenangan pelayanan dan kewenangan penandatanganan dokumen perizinan dan non perizinan.

5.2 Saran

Berdasarkan beberapa kesimpulan yang dikemukakan di atas, maka saran yang dirasa perlu disampaikan sebagai berikut:

1. Menambah jumlah pegawai sesuai dengan kebutuhan yang dipersyaratkan dan meningkatkan kompetensi pegawai, sehingga seluruh pegawai paham tentang makna tentang penyelenggaraan PTSP dan pegawai mau serta mampu bertindak sesuai dengan standar pelayanan atau SOP yang telah ditetapkan dalam rangka memberikan pelayanan perizinan dan non perizinan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu atau BPPT Kabupaten Banyuwangi (sebagai catatan, saat ini kelembagaan BPPT Kabupaten Banyuwangi telah mengalami perubahan nama atau nomenklatur yaitu menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyuwangi);
2. Pendelegasian kewenangan Bupati Banyuwangi kepada Kepala Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Banyuwangi atau saat ini Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Banyuwangi secara penuh atas semua bentuk kewenangan pelayanan dan kewenangan penandatanganan dokumen perizinan dan non perizinan di Kabupaten Banyuwangi guna menjamin terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan dan memberikan akses yang lebih mudah dan luas bagi pemohon perizinan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, Leo, 2014. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ahmad, Jamalludin. 2015. *Metode Penelitian Administrasi Publik (Teori dan Aplikasi)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Baedhowi. 2004. Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah Bidang Pendidikan: Studi Kasus di Kabupaten Kendal dan Kota Surakarta. *Disertasi Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Indonesia*. Jakarta.
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Dunn, William N. 2000. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Faisal, Sanapiah. 1990. *Penelitian Kualitatif (Dasar-Dasar dan Aplikasi)*. Malang: YA3.
- Hamdi, Muchlis. 2014. *Kebijakan Publik (Proses, Analisis dan Partisipasi)*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Islamy, Irfan. 2009. *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Keban, Yeremias T. 2007. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik*. Jogjakarta: Gava Media.
- Marzali, Amri. 2012. *Antropologi dan Kebijakan Publik*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Moleong, Lexy. 2002. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moenir, H. A. S. 1995. *Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muchlis, Hamdi. 2015. *Kebijakan Publik (Proses, Analisis dan Partisipasi)*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Mulyadi, Deddy. 2015. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik (Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan dan Pelayanan Publik)*. Bandung: Alfabeta.
- Mulyana, Deddy. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif (Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya)*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

- Mumtaz, Fairuzul. 2017. *Kupas Tuntas Metode Penelitian*. Bandung: Pustaka Diantara.
- Nasution, S. 1996. *Metode Penelitian Naturalistik*. Bandung: Tarsito.
- Nugraha, Nanang. 2013. *Model Kewenangan Wakil Kepala Daerah Dalam Pemerintahan Daerah*. Bandung: Refika Aditama.
- Nugroho, Riant. 2008. *Public Policy (Teori Kebijakan, Analisis Kebijakan, Proses Kebijakan, Perumusan, Implementasi, Evaluasi, Revisi, Risk Management Dalam Kebijakan Publik, Kebijakan Sebagai The Fifth Estate dan Metode Penelitian Kebijakan)*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Nurcholis, Hanif. 2005. *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Jakarta: Grasindo.
- Pasolong, Harbani. 2008. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Purwanto, E. A. dan Sulistyastuti, D. R. 2012. *Implementasi Kebijakan Publik (Konsep dan Aplikasinya di Indonesia)*. Jakarta: Gava Media.
- Ratminto dan Winarsi, Apik Septi. 2008. *Manajemen Pelayanan (Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sa'ban, Azhar L. M. 2014. *Implementasi Kebijakan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Baubau dalam Perspektif Good Governance Tahun 2012*. *Journal of Governance And Public Policy*.
- Saniadi, Kurnia. 2008. *Analisis Kinerja Kantor Pelayanan Terpadu dan Perizinan Kabupaten Grobogan*. Tesis. Semarang.
- Sampara, Kotler. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Sedarmayanti. 2013. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan Yang Baik)*. Bandung: Refika Aditama.
- Sianipar. 1998. *Manajemen Pelayanan Masyarakat*. Jakarta: LAN.
- Subarsono, A. G. 2013. *Analisis Kebijakan Publik (Konsep, Teori dan Aplikasi)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Suharno. 2009. *Kajian Inovasi Kecamatan sebagai Organisasi Publik*. Laporan Penelitian Pusat Studi Pembangunan Pertanian dan Pedesaan LPPM-IPB dan DRSP-USAID.
- Suwardi. 2011. *Kualitas Pelayanan Perizinan pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kota Surakarta Provinsi Jawa Tengah*. Skripsi. Surakarta.
- Tangkilisan, Hesel Nogi. 2003. *Implementasi Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Lukman Offset YPAPI.
- Tachan. 2006. *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: AIPI Bandung dan Puslit KP2W Lembaga Penelitian Unpad.
- Wahab, Solichin Abdul, 2014. *Analisis Kebijakan (Dari Formulasi Ke Penyusunan Model-Model Implementasi Kebijakan Publik)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wibawa, Samodra. 1999. *Kebijakan Publik*. Jakarta: Intermedia.
- Wibowo. 2012. *Manajemen Perubahan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Winarno, Budi. 2014. *Kebijakan Publik (Teori, Proses dan Studi Kasus)*. Yogyakarta: CAPS (Center of Academic Publishing Service).
- Ulfatin, Nurul. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan Teori dan Aplikasinya (Studi Kasus, Etnografi, Interaksi Simbolik dan Penelitian Tindakan pada Konstek Manajemen Pendidikan)*. Malang: Media Nusa Creative.

Lampiran 1

Wawancara Peneliti dengan Asisten Administrasi Pemerintahan Sekretariat
Daerah Kabupaten Banyuwangi



Wawancara Peneliti dengan Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah
Kabupaten Banyuwangi



Lampiran 2

Wawancara Peneliti dengan Kepala Dinas PU Cipta Karya, Bina Marga dan Tata Ruang Kabupaten Banyuwangi



Wawancara Peneliti dengan Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Banyuwangi



Lampiran 3

Wawancara Peneliti dengan Kepala Badan Pelayanan Perizinan Terpadu
Kabupaten Banyuwangi



Wawancara Peneliti dengan Sekretaris pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu
Kabupaten Banyuwangi



Lampiran 4

Wawancara Peneliti dengan Salah Satu Pemohon Izin Penggunaan Pemanfaatan Tanah (IPPT) di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Banyuwangi



Wawancara Peneliti dengan Salah Satu Pemohon Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Banyuwangi



Lampiran 5

Wawancara Peneliti dengan Salah Satu Pemohon Izin Gangguan (HO)
di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Banyuwangi



Wawancara Peneliti dengan Salah Satu Pemohon SIUP dan TDP
di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Banyuwangi



Lampiran 6

Wawancara Peneliti dengan Salah Satu Pemohon Izin Usaha Angkutan
di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Banyuwangi



Kegiatan Wawancara Peneliti dengan Salah Satu Pemohon Izin Usaha Industri (IUI)
di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Banyuwangi



Lampiran 7

Wawancara Peneliti dengan Salah Satu Pemohon Surat Izin Praktek Bidan (SIPB)
di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Banyuwangi



Wawancara Peneliti dengan Salah Satu Pemohon Izin Usaha Jasa Konstruksi
(IUJK) di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Banyuwangi



Lampiran 8

Jenis Perizinan yang Menjadi Kewenangan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu
Kabupaten Banyuwangi Berdasarkan Retribusi Perizinan Tahun 2016

No.	Jenis Perizinan	Keterangan
1.	Izin Prinsip	Non Retribusi/ Gratis
2.	Izin Lokasi	Non Retribusi/ Gratis
3.	Izin Penggunaan Pemanfaatan Tanah (IPPT)	Non Retribusi/ Gratis
3.	Izin Gangguan (HO)	Retribusi sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Banyuwangi Nomor 14 Tahun 2011
5.	Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	Retribusi sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Banyuwangi Nomor 14 Tahun 2011
6.	Tanda Daftar Perusahaan (TDP)	Non Retribusi/ Gratis
7.	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)	Non Retribusi/ Gratis
8.	Izin Usaha Industri (IUI)	Non Retribusi/ Gratis
9.	Tanda Daftar Industri (TDI)	Non Retribusi/ Gratis
10.	Izin Usaha Pusat Perbelanjaan (IUUP)/ Pasar Tradisional (IUP2T)	Non Retribusi/ Gratis
11.	Izin Usaha Angkutan	Non Retribusi/ Gratis
12.	Izin Trayek/ Izin Operasional	Retribusi sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Banyuwangi Nomor 14 Tahun 2011
13.	Izin Mendirikan dan Izin Operasional Rumah Sakit Kelas C/ D	Non Retribusi/ Gratis
14.	Izin Puskesmas	Non Retribusi/ Gratis
15.	Izin Mendirikan dan Izin Operasional Klinik	Non Retribusi/ Gratis
16.	Izin Apotik	Non Retribusi/ Gratis
17.	Izin Praktek Bidan	Non Retribusi/ Gratis
18.	Izin Optik	Non Retribusi/ Gratis
19.	Izin Usaha Obat Hewan	Non Retribusi/ Gratis
20.	Izin Usaha Peternakan	Non Retribusi/ Gratis
21.	Izin Usaha Jasa Konstruksi	Non Retribusi/ Gratis
22.	Izin Perusahaan Pengeboran Air Bawah Tanah	Non Retribusi/ Gratis
23.	Izin Penyelenggaraan Reklame	Non Retribusi/ Gratis

Sumber : Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 13 Tahun 2016

Lampiran 9

Papan Nama Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu
Kabupaten Banyuwangi



Tampak Luar Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu
Kabupaten Banyuwangi



Lampiran 10

Suasana di Ruang Pelayanan (*Front Office*) di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Banyuwangi (Tampak Depan)



Suasana di Ruang Pelayanan (*Front Office*) di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Banyuwangi (Sisi Samping)



Lampiran 11

Suasana Ruang Proses (*Back Office*) di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Banyuwangi (Tampak Belakang)



Suasana Ruang Proses (*Back Office*) di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Banyuwangi (Tampak Depan)



Lampiran 12

Ruang Pengaduan atau Ruang Konsultasi di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Banyuwangi (Tampak dari Luar)



Ruang Pengaduan atau Ruang Konsultasi di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Banyuwangi (Tampak dari Dalam)



Lampiran 13

Ruang Presentasi Investasi/ Ruang Rapat di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Banyuwangi (Tampak dari Luar)



Ruang Pengaduan atau Konsultasi di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Banyuwangi (Tampak dari Dalam)

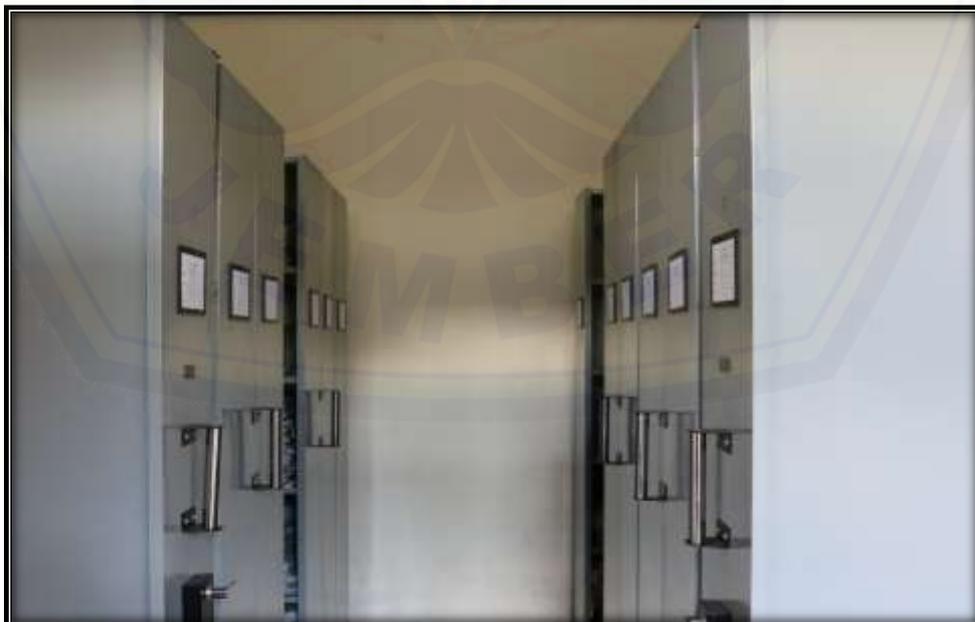


Lampiran 14

Gudang Arsip di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu
Kabupaten Banyuwangi (Tampak dari Luar)



Ruang Pengaduan atau Konsultasi di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu
Kabupaten Banyuwangi (Tampak dari Dalam)

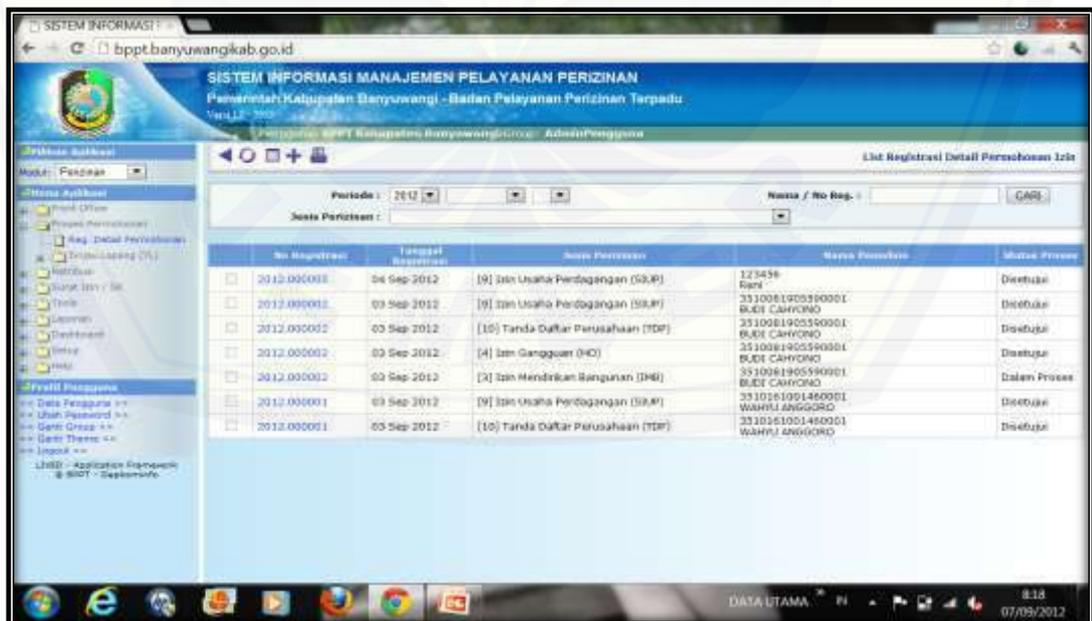


Lampiran 15

Sistem Pelayanan Perizinan secara On-line yang Disediakan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Banyuwangi



Sistem Informasi Manajemen (SIM) Pelayanan Perizinan yang Dimiliki oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Banyuwangi



Lampiran 16

**PEDOMAN WAWANCARA
(Kepada Pemohon Perizinan)**

Pedoman wawancara ini digunakan oleh peneliti dalam rangka mengumpulkan data penelitian dengan judul **KINERJA IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) DI KABUPATEN BANYUWANGI (Studi Kasus Implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu)**, dengan tujuan untuk memperoleh data atau informasi penelitian yang lebih lengkap, mendalam, akurat dan aktual, obyektif pada saat melakukan wawancara mendalam secara langsung kepada informan penelitian.

Pedoman wawancara dalam penelitian ini disusun, sebagai berikut ini:

NO.	PERTANYAAN WAWANCARA	TOPIK PERTANYAAN
1.	Apa yang Bpk/Ibu/Sdr., ketahui tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di BPPT Kabupaten Banyuwangi?	<i>Gambaran Umum Implementasi PTSP</i>
2.	Menurut pendapat Bapak/Ibu/Sdr., apa tujuan dibentuknya lembaga penyelenggara PTSP yaitu Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Banyuwangi?	<i>Tujuan PTSP</i>
3.	Menurut pendapat Bapak/Ibu/Sdr., apakah dengan dibentuknya lembaga BPPT Kabupaten Banyuwangi dapat meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dan memberikan hak akses yang lebih luas kepada pemohon perizinan dalam memperoleh pelayanan perizinan?	<i>Tujuan PTSP</i>
4.	Menurut pendapat Bapak/Ibu/Sdr., apa sasaran dibentuknya BPPT di Kabupaten Banyuwangi?	<i>Sasaran PTSP</i>
5.	Apakah pelayanan perizinan di BPPT Kabupaten Banyuwangi sudah dapat mewujudkan pelayanan perizinan yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau?	<i>Sasaran PTSP</i>

NO.	PERTANYAAN WAWANCARA	TOPIK PERTANYAAN
6.	Menurut pendapat Bapak/Ibu/Sdr., apakah BPPT Kabupaten Banyuwangi telah menyediakan media konsultasi tentang PTSP yang mudah diakses oleh pemohon perizinan (misalnya: telepon, sms, webset, email atau media lainnya)?	<i>Indikator Akses</i>
7.	Menurut pendapat Bapak/Ibu/Sdr., apakah Kantor BPPT Kabupaten Banyuwangi alamatnya jelas dan mudah dijangkau oleh pemohon perizinan?	<i>Indikator Akses</i>
8.	Menurut pendapat Bapak/Ibu/Sdr., apakah BPPT Kabupaten Banyuwangi telah menginformasikan tentang kejelasan pelayanan yang sehingga dapat ditelusuri dan diketahui di setiap tahapan proses penyelesaian perizinan sesuai urutan prosedurnya kepada pemohon perizinan?	<i>Indikator Akses</i>
9.	Menurut pendapat Bapak/Ibu/Sdr., apakah BPPT Kabupaten Banyuwangi telah menyediakan dan menyebarluaskan informasi berkaitan dengan jenis dan persyaratan teknis, mekanisme, penelusuran posisi dokumen pada setiap proses, biaya dan waktu perizinan serta cara pengaduan yang dilakukan secara jelas melalui berbagai media yang mudah diakses dan diketahui oleh pemohon perizinan yang membutuhkan?	<i>Indikator Akses</i>
10.	Menurut pendapat Bapak/Ibu/Sdr., apakah semua pelaku usaha di Kabupaten Banyuwangi telah mengajukan permohonan perizinan atas usahanya di BPPT di Kabupaten Banyuwangi?	<i>Indikator Cakupan</i>
11.	Menurut pendapat Bapak/Ibu/Sdr., siapa saja yang dilayani oleh BPPT Kabupaten Banyuwangi sebagai lembaga publik yang tugas pokoknya bidang pelayanan perizinan?	<i>Indikator Cakupan</i>
12.	Menurut pendapat Bapak/Ibu/Sdr., berapa kali Anda melakukan pengurusan perizinan di BPPT Kabupaten Banyuwangi?	<i>Indikator Frekuensi</i>

NO.	PERTANYAAN WAWANCARA	TOPIK PERTANYAAN
13.	Menurut pendapat Bapak/Ibu/Sdr., apakah lebih enak jika mengurus proses perizinan di BPPT Kabupaten Banyuwangi secara pribadi atau tidak melalui bantuan orang lain atau makelar perizinan?	<i>Indikator Frekuensi</i>
14.	Menurut pendapat Bapak/Ibu/Sdr., apakah selama di BPPT Kabupaten Banyuwangi, Anda dengan mudah menjumpai adanya makelar perizinan saat berlangsungnya proses perizinan?	<i>Indikator Bias</i>
15.	Menurut pendapat Bapak/Ibu/Sdr., apakah proses pngurusan perizinan di BPPT Kabupaten Banyuwangi lebih mudah, lebih murah dan lebih cepat hanya bisa dilakukan oleh para makelar perizinan?	<i>Indikator Bias</i>
16.	Menurut pendapat Bapak/Ibu/Sdr., apakah pegawai BPPT Kabupaten Banyuwangi dalam memberikan pelayanan telah berupaya melakukan percepatan waktu penyelesaian perizinan sehingga tidak melebihi waktu yang telah ditetapkan?	<i>Indikator Ketepatan Layanan</i>
17.	Menurut pendapat Bapak/Ibu/Sdr., apakah BPPT Kabupaten Banyuwangi dalam hal lama waktu penyelesaian pelayanan perizinan yang menjadi kewenangannya tidak melebihi dari 15 (lima belas) hari kerja terhitung mulai sejak diterimanya berkas permohonan perizinan?	<i>Indikator Ketepatan Layanan</i>
18.	Menurut pendapat Bapak/Ibu/Sdr., apakah BPPT Kabupaten Banyuwangi telah memberikan kepastian tentang biaya pelayanan kepada pemohon perizinan?	<i>Indikator Akuntabilitas</i>
19.	Menurut pendapat Bapak/Ibu/Sdr., apakah pemohon perizinan di BPPT Kabupaten Banyuwangi dikenakan biaya lain-lain diluar biaya perizinan yang telah ditetapkan dalam Peraturan Daerah?	<i>Indikator Akuntabilitas</i>
20.	Menurut pendapat Bapak/Ibu/Sdr., apakah pemohon perizinan atau pelaku usaha merasa senang untuk mengurus perizinan di BPPT Kabupaten Banyuwangi?	<i>Indikator Kesesuaian Program dengan Kebutuhan</i>

NO.	PERTANYAAN WAWANCARA	TOPIK PERTANYAAN
21.	Menurut pendapat Bapak/Ibu/Sdr., apakah pelaku usaha membutuhkan dokumen perizinan yang diselenggarakan dengan model PTSP oleh BPPT Kabupaten Banyuwangi?	<i>Indikator Kesesuain Program dengan Kebutuhan</i>
22.	Menurut pendapat Bapak/Ibu/Sdr., apakah pelayanan perizinan di BPPT Kabupaten Banyuwangi saat ini merupakan pelayanan perizinan yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau?	<i>Indikator Policy Outcome</i>
23.	Menurut pendapat Bapak/Ibu/Sdr., apakah pelayanan perizinan yang diselenggarakan oleh BPPT Kabupaten Banyuwangi saat ini memberikan kenyamanan bagi pemohon perizinan dalam proses pengurusan perizinannya?	<i>Indikator Policy Outcome</i>
24.	Menurut pendapat Bapak/Ibu/Sdr., apakah diantara pegawai yang satu dengan pegawai yang lainnya di BPPT Kabupaten Banyuwangi memberikan penjelasan yang sama tentang pelayanan perizinan dengan model PTSP?	<i>Komunikasi</i>
25.	Menurut pendapat Bapak/Ibu/Sdr., apakah pegawai di BPPT Kabupaten Banyuwangi memberikan keterangan yang begitu jelas tentang pelayanan perizinan dengan model PTSP?	<i>Komunikasi</i>
26.	Menurut pendapat Bapak/Ibu/Sdr., apakah pegawai di BPPT Kabupaten Banyuwangi memiliki pemahaman yang sama tentang pelayanan perizinan dengan model PTSP?	<i>Komunikasi</i>
27.	Menurut pendapat Bapak/Ibu/Sdr., apakah pegawai di BPPT Kabupaten Banyuwangi bertugas secara profesional dalam memberikan pelayanan perizinan?	<i>Sumber daya</i>
28.	Menurut pendapat Bapak/Ibu/Sdr., sarana dan prasarana yang dimiliki oleh BPPT Kabupaten Banyuwangi telah cukup memadai dari segi kuantitas dan kualitas dalam rangka mendukung kelancaran pelayanan perizinan?	<i>Sumber daya</i>

NO.	PERTANYAAN WAWANCARA	TOPIK PERTANYAAN
29.	Menurut pendapat Bapak/Ibu/Sdr., apakah BPPT Kabupaten Banyuwangi telah memiliki sarana dan prasarana seperti: ruang pengajuan permohonan dan informasi, ruang pemrosesan berkas, ruang pembayaran, ruang penyerahan dokumen dan ruang penanganan pengaduan?	<i>Sumber daya</i>
30.	Menurut pendapat Bapak/Ibu/Sdr., apakah pegawai dalam memberikan pelayanan perizinan di BPPT Kabupaten Banyuwangi tidak sesuai dengan Standar Pelayanan (SOP) yang telah ditetapkan?	<i>Disposisi</i>
31.	Menurut pendapat Bapak/Ibu/Sdr., apakah pegawai yang bertugas di BPPT Kabupaten Banyuwangi paham tentang makna Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)?	<i>Disposisi</i>
32.	Apakah Bapak/Ibu/Sdr., mendengar atau tahu, manakala ada pegawai yang salah atau tidak sesuai dengan Standar Pelayanan (SOP) dalam memberikan pelayanan perizinan di BPPT Kabupaten Banyuwangi mendapatkan hukuman dari pimpinan sebagai atasan pegawai yang bersangkutan?	<i>Disposisi</i>
33.	Menurut pendapat Bapak/Ibu/Sdr., apakah BPPT Kabupaten Banyuwangi dalam pengelolaan administrasi perizinan t mengacu prinsip koordinasi, integrasi dan sinkronisasi dengan SKPD terkait lainnya?	<i>Struktur Birokrasi</i>
34.	Menurut pendapat Bapak/Ibu/Sdr., apakah pegawai pelayanan perizinan di BPPT Kabupaten Banyuwangi setiap tindakannya sesuai dengan standar pelayanan pelayanan (SOP) yang telah ditetapkan?	<i>Struktur Birokrasi</i>
35.	Menurut pendapat Bapak/Ibu/Sdr., apakah lingkup tugas BPPT Kabupaten Banyuwangi meliputi pemberian pelayanan atas semua bentuk pelayanan perizinan di Kabupaten Banyuwangi?	<i>Struktur Birokrasi</i>

NO.	PERTANYAAN WAWANCARA	TOPIK PERTANYAAN
32.	Apakah Bapak/Ibu/Sdr., mendengar atau tahu, manakala ada pegawai yang salah atau tidak sesuai dengan Standar Pelayanan (SOP) dalam memberikan pelayanan perizinan di BPPT Kabupaten Banyuwangi mendapatkan hukuman dari pimpinan sebagai atasan pegawai yang bersangkutan?	<i>Disposisi</i>
33.	Menurut pendapat Bapak/Ibu/Sdr., apakah BPPT Kabupaten Banyuwangi dalam pengelolaan administrasi perizinan t mengacu prinsip koordinasi, integrasi dan sinkronisasi dengan SKPD terkait lainnya?	<i>Struktur Birokrasi</i>
34.	Menurut pendapat Bapak/Ibu/Sdr., apakah pegawai pelayanan perizinan di BPPT Kabupaten Banyuwangi setiap tindakannya sesuai dengan standar pelayanan pelayanan (SOP) yang telah ditetapkan?	<i>Struktur Birokrasi</i>
35.	Menurut pendapat Bapak/Ibu/Sdr., apakah lingkup tugas BPPT Kabupaten Banyuwangi meliputi pemberian pelayanan atas semua bentuk pelayanan perizinan di Kabupaten Banyuwangi?	<i>Struktur Birokrasi</i>
36.	Menurut pendapat Bapak/Ibu/Sdr., apakah permohonan perizinan hanya cukup diajukan kepada BPPT Kabupaten Banyuwangi saja?	<i>Struktur Birokrasi</i>
37.	Menurut pendapat Bapak/Ibu/Sdr., apakah anggota tim teknis yang merupakan wakil dari perangkat teknis daerah telah memiliki kewenangan penuh dalam mengambil keputusan tentang diterima atau ditolaknya suatu permohonan perizinan di BPPT Kabupaten Banyuwangi?	<i>Struktur Birokrasi</i>

DATA INFORMAN

1. Nama :
2. Alamat Rumah :
3. Umur : Tahun
4. Jenis Kelamin :
5. Agama :
6. Pendidikan Terakhir :
7. Suku Bangsa :
8. Status Perkawinan :
9. Jenis Izin yang Dimohonkan :
10. Pelaksanaan Wawancara :
Hari/ Tanggal :
Pukul :
Tempat :

Lampiran 17

**PEDOMAN WAWANCARA
(Kepada Pejabat Struktural dan Staf)**

Pedoman wawancara ini digunakan oleh peneliti dalam rangka mengumpulkan data penelitian dengan judul **KINERJA IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) DI KABUPATEN BANYUWANGI (Studi Kasus Implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu)**, dengan tujuan untuk memperoleh data atau informasi penelitian yang lebih lengkap, mendalam, akurat dan aktual, obyektif pada saat melakukan wawancara mendalam secara langsung kepada informan penelitian.

Pedoman wawancara dalam penelitian ini disusun, sebagai berikut ini:

NO.	PERTANYAAN WAWANCARA	TOPIK PERTANYAAN
1.	Apa yang Bpk/Ibu/Sdr., ketahui tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di BPPT Kabupaten Banyuwangi?	<i>Gambaran Umum Implementasi PTSP</i>
2.	Menurut pendapat Bapak/Ibu/Sdr., apa tujuan dibentuknya lembaga penyelenggara PTSP yaitu Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Banyuwangi?	<i>Tujuan PTSP</i>
3.	Menurut pendapat Bapak/Ibu/Sdr., apakah dengan dibentuknya lembaga BPPT Kabupaten Banyuwangi dapat meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dan memberikan hak akses yang lebih luas kepada pemohon perizinan dalam memperoleh pelayanan perizinan?	<i>Tujuan PTSP</i>
4.	Menurut pendapat Bapak/Ibu/Sdr., apa sasaran dibentuknya BPPT di Kabupaten Banyuwangi?	<i>Sasaran PTSP</i>
5.	Apakah pelayanan perizinan di BPPT Kabupaten Banyuwangi sudah dapat mewujudkan pelayanan perizinan yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau?	<i>Sasaran PTSP</i>

NO.	PERTANYAAN WAWANCARA	TOPIK PERTANYAAN
6.	Menurut pendapat Bapak/Ibu/Sdr., data dan informasi pelayanan perizinan yang tersedia di BPPT Kabupaten Banyuwangi mudah diakses oleh pemohon perizinan/masyarakat/pelaku usaha di Kabupaten Banyuwangi?	<i>Indikator Akses</i>
7.	Menurut pendapat Bapak/Ibu/Sdr., apakah BPPT Kabupaten Banyuwangi telah menyediakan media yang mudah dimanfaatkan oleh pemohon untuk menyampaikan pengaduan/ keluhan kepada petugas pelayanan?	<i>Indikator Akses</i>
8.	Menurut pendapat Bapak/Ibu/Sdr., apakah semua pelaku usaha di Kabupaten Banyuwangi telah mengajukan permohonan perizinan atas usahanya di BPPT di Kabupaten Banyuwangi?	<i>Indikator Cakupan</i>
9.	Menurut pendapat Bapak/Ibu/Sdr., siapa saja yang dilayani oleh BPPT Kabupaten Banyuwangi sebagai lembaga publik yang tugas pokoknya bidang pelayanan perizinan?	<i>Indikator Cakupan</i>
10.	Menurut pendapat Bapak/Ibu/Sdr., berapa kali Anda melakukan pengurusan perizinan di BPPT Kabupaten Banyuwangi?	<i>Indikator Frekuensi</i>
11.	Menurut pendapat Bapak/Ibu/Sdr., apakah lebih enak jika mengurus proses perizinan di BPPT Kabupaten Banyuwangi secara pribadi atau tidak melalui bantuan orang lain atau makelar perizinan?	<i>Indikator Frekuensi</i>
12.	Menurut pendapat Bapak/Ibu/Sdr., apakah selama di BPPT Kabupaten Banyuwangi, Anda dengan mudah menjumpai adanya makelar perizinan saat berlangsungnya proses perizinan?	<i>Indikator Bias</i>
13.	Menurut pendapat Bapak/Ibu/Sdr., apakah proses pengurusan perizinan di BPPT Kabupaten Banyuwangi lebih mudah, lebih murah dan lebih cepat hanya bisa dilakukan oleh para makelar perizinan?	<i>Indikator Bias</i>

NO.	PERTANYAAN WAWANCARA	TOPIK PERTANYAAN
14.	Menurut pendapat Bapak/Ibu/Sdr., apakah pegawai BPPT Kabupaten Banyuwangi dalam memberikan pelayanan telah berupaya melakukan percepatan waktu penyelesaian perizinan sehingga tidak melebihi waktu yang telah ditetapkan?	<i>Indikator Ketepatan Layanan</i>
15.	Menurut pendapat Bapak/Ibu/Sdr., apakah BPPT Kabupaten Banyuwangi dalam hal lama waktu penyelesaian pelayanan perizinan yang menjadi kewenangannya tidak melebihi dari 15 (lima belas) hari kerja terhitung mulai sejak diterimanya berkas permohonan perizinan?	<i>Indikator Ketepatan Layanan</i>
16.	Menurut pendapat Bapak/Ibu/Sdr., apakah BPPT Kabupaten Banyuwangi telah memberikan kepastian tentang biaya pelayanan kepada pemohon perizinan?	<i>Indikator Akuntabilitas</i>
17.	Menurut pendapat Bapak/Ibu/Sdr., apakah pemohon perizinan di BPPT Kabupaten Banyuwangi dikenakan biaya lain-lain diluar biaya perizinan yang telah ditetapkan dalam Peraturan Daerah?	<i>Indikator Akuntabilitas</i>
18.	Menurut pendapat Bapak/Ibu/Sdr., apakah pemohon perizinan atau pelaku usaha antusias mengurus perizinan di BPPT Kabupaten Banyuwangi?	<i>Indikator Kesesuaian Program dengan Kebutuhan</i>
19.	Menurut pendapat Bapak/Ibu/Sdr., apakah pelaku usaha membutuhkan dokumen perizinan yang diselenggarakan dengan model PTSP oleh BPPT Kabupaten Banyuwangi?	<i>Indikator Kesesuaian Program dengan Kebutuhan</i>
20.	Menurut pendapat Bapak/Ibu/Sdr., apakah pelayanan perizinan di BPPT Kabupaten Banyuwangi saat ini merupakan pelayanan perizinan yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau?	<i>Indikator Policy Outcome</i>
21.	Menurut pendapat Bapak/Ibu/Sdr., apakah pelayanan perizinan yang diselenggarakan oleh BPPT Kabupaten Banyuwangi saat ini telah meningkatkan kenyamanan, kemudahan dan percepatan proses penyelesaian perizinan bagi pemohon perizinan di BPPT Kabupaten Banyuwangi?	<i>Indikator Policy Outcome</i>

NO.	PERTANYAAN WAWANCARA	TOPIK PERTANYAAN
22.	Menurut pendapat Bapak/Ibu/Sdr., apakah perintah-perintah dalam penyelenggaraa PTSP mudah dan jelas dilaksanakan oleh semua pegawai BPPT Kabupaten Banyuwangi?	<i>Komunikasi</i>
23.	Menurut pendapat Bapak/Ibu/Sdr., apakah pegawai selalu konsisten terhadap keputusan yang telah disepakati bersama dalam penyelenggaraan PTSP di BPPT Kabupaten Banyuwangi?	<i>Komunikasi</i>
24.	Menurut pendapat Bapak/Ibu/Sdr., sarana dan prasarana yang dimiliki oleh BPPT Kabupaten Banyuwangi telah cukup memadai dari segi kuantitas dan kualitas dalam rangka mendukung kelancaran pelayanan perizinan?	<i>Sumber daya</i>
25.	Menurut pendapat Bapak/Ibu/Sdr., apakah BPPT Kabupaten Banyuwangi telah memiliki sarana dan prasarana yang lengkap dan layak sehingga mendukung kelancaran pelayanan perizinan?	<i>Sumber daya</i>
26.	Menurut pendapat Bapak/Ibu/Sdr., apakah pegawai dalam memberikan pelayanan perizinan di BPPT Kabupaten Banyuwangi sesuai dengan Standar Pelayanan (SOP) yang telah ditetapkan?	<i>Disposisi</i>
27.	Menurut pendapat Bapak/Ibu/Sdr., apakah pegawai yang bertugas di BPPT Kabupaten Banyuwangi paham tentang makna Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dengan mendukung penyelenggaraan PTSP?	<i>Disposisi</i>
28.	Menurut pendapat Bapak/Ibu/Sdr., BPPT Kabupaten Banyuwangi memiliki ruang/tempat sebagaimana yang telah dipersyaratkan dalam PERMENDAGRI yaitu ruang ruang pengajuan permohonan dan informasi, ruang pemrosesan berkas, ruang pembayaran, ruang penyerahan berkas dan ruang pengaduan yang layak untuk mendukung kelancaran pelayanan perizinan?	<i>Sumber daya</i>
29.	Menurut pendapat Bapak/Ibu/Sdr., apakah BPPT Kabupaten Banyuwangi telah memiliki sarana dan prasarana yang lengkap dan layak sehingga mendukung kelancaran pelayanan perizinan?	<i>Sumber daya</i>

NO.	PERTANYAAN WAWANCARA	TOPIK PERTANYAAN
30.	Menurut pendapat Bapak/Ibu/Sdr., apakah berkomitmen mendukung penyelenggaraan PTSP di BPPT Kabupaten Banyuwangi?	<i>Disposisi</i>
31.	Menurut pendapat Bapak/Ibu/Sdr., apakah pegawai yang bertugas di BPPT Kabupaten Banyuwangi paham tentang makna Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)?	<i>Disposisi</i>
32.	Menurut pendapat Bapak/Ibu/Sdr., apakah SOP yang telah ditetapkan BPPT Kabupaten Banyuwangi mudah dan jelas bagi pegawai untuk dilaksanakan?	<i>Struktur Birokrasi</i>
33.	Menurut pendapat Bapak/Ibu/Sdr., apakah BPPT Kabupaten Banyuwangi memiliki kewenangan atas semua bentuk pelayanan dan kewenangan penandatanganan dokumen perizinan dan non perizinan di Kabupaten Banyuwangi?	<i>Struktur Birokrasi</i>

DATA INFORMAN

1. Nama :
2. Jabatan :
3. Instansi :
4. Masa Kerja :
5. Pendidikan Terakhir :
6. Umur : Tahun
7. Jenis Kelamin :
8. Pelaksanaan :
Wawancara
 - Hari/ Tanggal :
 - Pukul :
 - Tempat :