

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan “Pelayanan Publik termasuk kegiatan yang dilakukan guna memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap penduduk dan warga negara guna memperoleh barang, jasa, serta juga pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.” Di Indonesia, berbagai layanan seperti pendidikan, kesehatan, perumahan, transportasi umum, serta pemenuhan kebutuhan dasar lainnya terus membutuhkan tindakan pemerintah.

Berdasarkan UU No. No.23 Tahun 2014, “Negara Indonesia termasuk Negara yang menganut asas desentralisasi wilayah yaitu suatu bentuk penyerahan wewenang pemerintahan yang dilakukan oleh pemerintah pusat kepada pemerintah daerah guna mengatur dan mengurus pemerintahan di dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.” Desentralisasi di Indonesia saat ini terkait dengan otonomi daerah, yaitu kekuasaan daerah guna menyusun, mengatur, serta mengurus wilayahnya sendiri tanpa berdampak pada perubahan paradigma pemerintahan di Indonesia dimana desentralisasi berhubungan dengan otonomi daerah yang merupakan kewenangan suatu daerah untuk menyusun, mengatur, dan mengurus daerahnya sendiri tanpa ada campur tangan ataupun bantuan dari pemerintah pusat. Desentralisasi ini telah mengubah paradigma pemerintah Indonesia. Desentralisasi juga bisa meningkatkan kualitas layanan yang diberi kepada masyarakat, sehingga

meningkatkan efektivitas serta efisiensi pengelolaan sumber daya daerah (Irwan Waris, 2012:2). Oleh sebab itu, kualitas pelayanan di suatu daerah bisa ditentukan oleh pelaksanaan suatu kebijakan pelayanan publik serta komponen pendukungnya dalam rangka memberi pelayanan yang setinggi-tingginya.

Penyediaan layanan publik yang berkualitas termasuk aspek penting dari penyelenggaraan pemerintahan serta administrasi publik baik di tingkat nasional maupun daerah. Cara pemerintah mendistribusikan pelayanan publik yang mana mencerminkan penerapan tata pemerintahan yang baik, hal ini juga menyiratkan bahwasannya peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi garda depan citra bangsa (Silalahi & Syafri, 2015:2). Sebagaimana tersirat di dalam UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang menyatakan “membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik termasuk kewajiban yang harus dilaksanakan, setiap bangsa berkewajiban mewujudkan masyarakat yang sejahtera, salah satunya melalui pemberian pelayanan kepada setiap warganya guna memenuhi kebutuhan dasarnya, sesuai dengan keinginan dan kebutuhan orang serta penduduk”.

Dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor Nomor UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (UU Otonomi Daerah ataupun UUOD) dimana menekankan pada otonomi daerah ataupun devolusi, masyarakat setempat menuntut pemerintah daerah menjadikan kinerja pelayanan publik yang berkualitas serta memuaskan sebagai orientasi kerja, dan prioritas utama. Ini sebab pemerintah daerah lebih mungkin daripada pemerintah tingkat yang lebih tinggi guna memberi

layanan berkualitas. Dengan adanya pelimpahan wewenang serta tanggung jawab penyelenggaraan pelayanan publik kepada Pemerintah Daerah sebagai unit organisasi kewilayahan dan pemberian wewenang serta tanggung jawab penetapan standar pelayanan minimal di daerah, diharapkan kualitas pelayanan publik yang diterima masyarakat akan meningkat sesuai dengan UU Otonomi Daerah tahun 2014 yang lebih baik (Silalahi & Syafri, 2015:3).

Dalam memberi pelayanan publik kepada masyarakat, terdapat beberapa komponen, salah satunya yakni Sumber Daya Masyarakat (SDM) ataupun aktor yang memegang peranan penting di dalam hal ini. Hal ini sebab Sumber Daya Masyarakat (SDM) itu sendiri termasuk aset negara yang menentukan baik tidaknya pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Reformasi birokrasi bidang pelayanan publik menjadi isu yang mendapatkan perhatian dari semua pihak. Rendahnya kualitas birokrasi dan kurangnya pengetahuan SDM yang cukup terhadap pelayanan masyarakat menjadi faktor buruknya pelayanan publik bagi masyarakat, meskipun tugas pokok pemerintah adalah memberikan pelayanan umum kepada masyarakat (Ade Setiadi, 2015:2). Di sisi lain, buruknya kualitas pelayanan publik juga bisa disebabkan oleh penyebab lain, seperti pelayanan yang lambat sebab infrastruktur yang tidak memadai, kurangnya inovasi birokrasi serta teknologi informasi, rencana pelayanan, serta tidak mengikuti prinsip tata kelola yang baik. Untuk itu perlu dilakukan penataan birokrasi dan kebijakan pemerintah dengan menambahkan revitalisasi pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen pemerintahan dalam memberi pelayanan publik, serta pemerintah tidak boleh hanya

mengandalkan sistem yang telah ada, tetapi juga harus membangun inovasi peningkatan pelayanan yang konsisten dan berkelanjutan.

Pemerintah telah melakukan beberapa upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, antara lain pengenalan pelayanan perizinan serta nonperizinan dengan model Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). PTSP merupakan kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik yang dimulai dari tahap permohonan hingga tahap penerbitan dokumen dan dilakukan melalui satu pintu serta diselenggarakan oleh lembaga yang diberi wewenang untuk menyelenggarakan pelayanan tersebut dengan tujuan mempercepat pelayanan, menekan biaya pelayanan, dan menyederhanakan persyaratan pelayanan (Fatah Hidayat, 2018:30). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Nomor Tentang Pelayanan Publik termasuk satu dari landasan terbentuknya pelayanan terpadu satu pintu, sebagaimana diperjelas dengan Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan PTSP yang mengamanatkan pembentukan lembaga di setiap daerah. Selain itu, diatur di dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan PTSP Daerah, yang bisa dijadikan acuan sebagai bentuk akuntabilitas serta upaya pemerintah daerah dalam memberi pelayanan yang prima kepada masyarakat. Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan PTSP, penyelenggaraan PTSP memiliki tujuan serta sasaran guna meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dan nonperizinan serta perluasan akses masyarakat terhadap perizinan serta pelayanan jasa. Tujuan penyelenggaraan PTSP yakni terselenggaranya pelayanan perijinan

serta nonperizinan yang cepat, murah, sederhana, dan transparan, serta perluasan akses masyarakat terhadap pelayanan perizinan serta nonperizinan.

Menurut Fatah Hidayat (2018:31) penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu memiliki azas diantaranya: 1) Profesionalitas, dimana prosedur perizinan melibatkan keahlian yang diperlukan, dan setiap prosesnya dilakukan berdasarkan tata urutan dan prosedur yang telah ditetapkan. 2) Keseimbangan hak dan kewajiban, artinya pemberi dan penerima pelayanan perizinan harus mendapatkan hak dan memenuhi kewajiban masing-masing pihak. 3) Akuntabel, artinya pelaksanaan PTSP dapat dipertanggungjawabkan sesuai peraturan perundang-undangan. 4) Partisipatif, dimana penyelenggaraan PTSP ini mendorong peran serta masyarakat dalam pelayanan perizinan dan non perizinan dengan tetap memperhatikan aspirasi masyarakat. 5) Transparan, artinya pelaksanaan PTSP harus bersifat terbuka agar memudahkan semua pihak yang membutuhkan untuk melihat dan mengakses. 6) Kesamaan hak, dimana tidak ada diskriminasi bentuk apapun dalam melayani masyarakat. 7) Efisiensi, artinya proses pelayanan perizinan hanya melalui tahapan-tahapan yang penting dan melibatkan pihak yang telah ditetapkan.

Bupati yang sebelumnya memegang kendali atas berbagai jenis perijinan serta nonperizinan harus segera menyerahkan seluruh kewenangan tersebut kepada pihak yang secara langsung melaksanakan kebijakan tersebut (Hidayat, Sutomo dan Sunarko, 2018:155). Demikian pula dengan kebijakan PTSP di Kabupaten Banyumas, dimana pemerintah telah melaksanakan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 dengan menerbitkan Peraturan Bupati Banyumas

(PERBUP) Nomor 37 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Kewenangan Pelaksanaan Perizinan dan Non Perizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Banyumas yang memberi landasan hukum dalam pelaksanaan pelayanan perizinan.

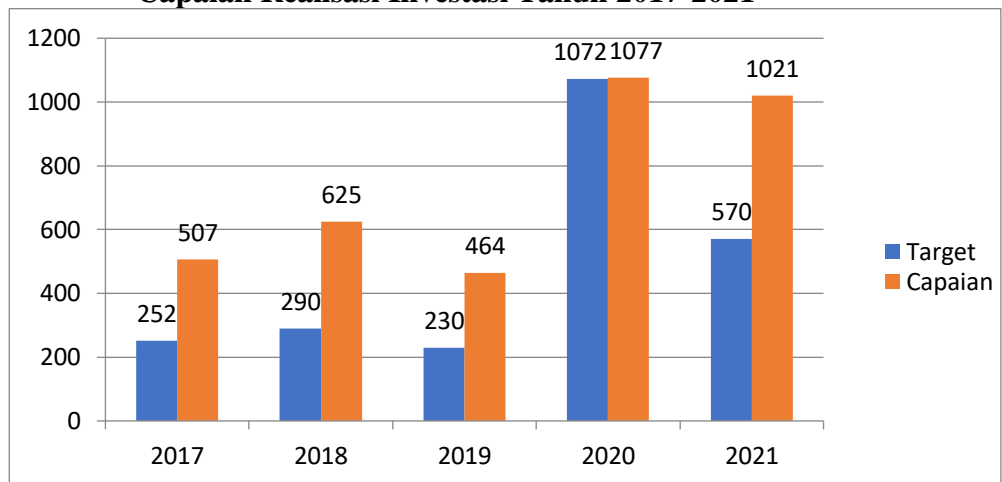
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) ini bertujuan guna membantu Bupati Kabupaten Banyumas di dalam melaksanakan tanggung jawab pemerintahan daerah, khususnya di dalam meningkatkan kualitas pelayanan penanaman modal serta meningkatkan nilai investasi Kabupaten Banyumas. DPMPTSP Kabupaten Banyumas terus berupaya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberi kepada masyarakat, antara lain dengan menyediakan layanan perizinan dan nonperizinan secara online serta offline, pengaduan, dan data informasi yang berkaitan dengan perangkat daerah. Amrin Ma'ruf, Ketua DPMPTSP Kabupaten Banyumas, mengatakan pada semester I tahun 2021, DPMPTSP Kabupaten Banyumas terlihat kinerja tertinggi dengan meraih predikat luar biasa dengan skor rata-rata survei kepuasan masyarakat (SKM) 93,5 (Radarbanyumas, 2021). Dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PAN) dan Reformasi Birokrasi (RB) RI No. 14 Tahun 2017, SKM ini termasuk metrik guna menilai kualitas pelayanan yang diberi oleh unit-unit sektor publik. Indeks kepuasan masyarakat didasarkan pada sembilan unsur pelayanan, antara lain persyaratan, waktu penyelesaian, penanganan pengaduan, anggaran yang dikeluarkan, spesifikasi produk, jenis pelayanan, kemampuan pelaksanaan, mekanisme dan prosedur, sarana serta prasarana, dan kritik serta saran.

Evaluasi SKM dilakukan dengan menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat (Susanmas) Banyumas, yang mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pemerintah melalui pelayanan instansi pemerintah. Selain itu, penilaian KPK terhadap *Monitoring Centered Prevention* (MCP) khususnya bagi wilayah intervensi kawasan berizin memberi nilai sempurna kepada DPMPTSP.

Selain meningkatkan kualitas pelayanan, DPMPTSP Kabupaten Banyumas juga meningkatkan iklim investasi pada periode 2020, dimana Kabupaten Banyumas telah mencapai kemajuan yang sangat baik di dalam hal Penanaman Modal dalam Negeri (PMDN) sebesar 99,73 persen serta Penanaman Modal Asing (PMA) sebesar 0,27 persen. (Radar Banyumas, 2021). Selain itu juga terlihat dari realisasi investasi yang melampaui target 1,077 triliun di tahun 2020, dengan target nasional sebesar 1,072 triliun yang artinya sudah terlampaui secara signifikan (Suaramerdeka, 2021). Target investasi daerah (Kabupaten/kota) ditentukan berdasarkan data StockNet. StockNet yaitu rekapitulasi perizinan yang masuk/terdaftar di dalam OSS pada masing-masing daerah di tahun berjalan. Berikut terdapat gambar grafik capaian realisasi investasi di Kabupaten Banyumas tahun 2017-2021:

Gambar 1

Capaian Realisasi Investasi Tahun 2017-2021



Sumber: DPMPTSP Kabupaten Banyumas

Dari gambar grafik di atas dapat dilihat bahwa realisasi investasi lima tahun belakangan ini di Kabupaten Banyumas selalu melebihi dari target yang telah ditentukan. Pencapaian ini tentunya tidak terlepas dari berbagai upaya yang dilakukan DPMPTSP guna menarik investor menanamkan modalnya di Kabupaten Banyumas. Lingkungan investasi yang kondusif dilihat dari lingkungan di mana seseorang berinvestasi dengan meminimalisir biaya dan risiko serta mendapat keuntungan jangka panjang. Di dalam sambutannya pada Rapat Paripurna di Kantor DPRD Kabupaten Banyumas Tahun 2021, Bupati Banyumas menyatakan bahwasanya satu dari upaya guna meningkatkan iklim investasi di Kabupaten Banyumas yakni dengan menyederhanakan serta menyelaraskan berbagai peraturan yang bertujuan untuk memberi transparansi dan memfasilitasi investasi serta

kewirausahaan di Kabupaten Banyumas. Hal ini termasuk salah satu dari langkah yang digunakan guna mendorong investasi.

Peneliti tertarik guna mengkaji serta menganalisis lebih jauh Implementasi Kebijakan PTSP di DPMPTSP dalam Meningkatkan Iklim Investasi di Kabupaten Banyumas berdasarkan uraian beberapa capaian yang telah dicapai DPMPTSP Kabupaten Banyumas.

1.2 Rumusan Masalah

Berkaitan dengan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka peneliti merumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi kebijakan pelayanan terpadu satu pintu di DPMPTSP dalam meningkatkan iklim investasi di Kabupaten Banyumas Tahun 2021?
2. Bagaimana faktor pendukung dan penghambat implementasi kebijakan pelayanan terpadu satu pintu dalam meningkatkan iklim investasi di Kabupaten Banyumas ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis implementasi kebijakan pelayanan terpadu satu pintu di DPMPTSP dalam meningkatkan iklim investasi di Kabupaten Banyumas Tahun 2021

2. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat implementasi kebijakan pelayanan terpadu satu pintu dalam meningkatkan iklim investasi di Kabupaten Banyumas

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak, adapun manfaatnya dapat dijabarkan sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan menjadi referensi guna menambah wawasan dan juga dapat menunjukkan bagaimana implementasi kebijakan pelayanan terpadu satu pintu di DPMPTSP dalam meningkatkan iklim investasi di Kabupaten Banyumas, serta dapat memunculkan teori baru ataupun menyempurnakan teori yang telah ada implementasi kebijakan.

1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Bagi Lembaga Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Banyumas.

Dari penelitian ini, diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam merumuskan program-program yang bertujuan dan berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kabupaten Banyumas.

- b. Bagi Akademik

Penulis berharap dengan adanya penelitian ini dapat menambah perbendaharaan kepustakaan di Universitas Diponegoro seta menyumbangkan hasil penelitian yang bisa bermanfaat bagi pembaca.

c. Bagi Peneliti Lanjutan

Bagi peneliti selanjutnya, penulis berharap penelitian ini bisa menjadi salah satu bahan referensi tambahan bagi sebuah penelitian dengan tema yang sejenis. Sehingga ilmu pengetahuan tentang implementasi kebijakan di daerah dapat terus berkembang.

d. Bagi masyarakat

Penulis berharap hasil penelitian ini dapat menambah wawasan bagi masyarakat mengenai bagaimana pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu di DPMPTSP dalam meningkatkan iklim investasi di Kabupaten Banyumas Tahun 2021.

1.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini bertujuan guna mengetahui persamaan serta perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya. Perbandingan penelitian meliputi judul, peneliti, tahun, tujuan, lokasi, metodologi, serta hasil penelitian. Penelitian sebelumnya digunakan sebagai sumber serta sebagai landasan bagi penelitian ini. Seperti yang ditunjukkan pada tabel di bawah ini, penelitian sebelumnya tentang penerapan kebijakan pelayanan terpadu satu pintu, yaitu :

Tabel 1.1

Daftar Hasil Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti, Tahun, dan Judul Penelitian	Metode	Hasil Analisis
1.	Rusnadiyah Rusnadiyah, Widya Setiabudi Sumadinata, Deasy Sylvia Sari (2021) Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bandung Tahun 2020	Metode yang digunakan yaitu deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dengan cara menggambarkan fakta-fakta tentang masalah yang menjadi fokus dan diimbangi dengan interpretasi yang akurat melalui wawancara	Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung sudah dilaksanakan dengan baik, namun DPMPTSP Kabupaten Bandung belum rutin melakukan komunikasi langsung dengan kelompok sasaran perizinan dan instansi terkait terkait kejelasan Standar Operational Prosedure (SOP). Terdapat pula beberapa jenis layanan dalam aplikasi perijinan yang tidak memenuhi persyaratan dan tidak dapat secara optimal mencapai tujuan layanan terpadu yang cepat dan akurat.
2.	Gabrielle Madeline Pontoh, Florence D. J. Lengkong, Novie R. A. Palar (2021) Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado	Penelitian ini menggunakan desain kualitatif yaitu pengumpulan data dengan cara wawancara, observasi dan juga dokumentasi	Hasil analisis menyatakan bahwa implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di DPMPTSP Kota Manado telah berjalan dengan baik pada aspek sikap pelaksana dan belum berjalan dengan baik pada aspek komunikasi, sumber daya dan struktur birokrasi.

3.	Moch. Reza Zulfikar (2017) Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyuwangi	Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif – kualitatif dengan teknik pengumpulan data dokumentasi, wawancara, dan observasi lapangan	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan PTSP di DPMPTSP Kabupaten Banyuwangi kurang sesuai dengan prinsip PERPRES Nomor 97 Tahun 2014 karena dalam pelaksanaannya masih kurang maksimal. Pelimpahan wewenang sudah diberikan terhadap DPMPTSP sesuai dengan SOP yang jelas, tetapi masih terkesan paradoks, karena DPMPTSP tidak bisa berjalan sendiri tanpa rekomendasi SKPD terkait lainnya
4.	Fatih Hidayat (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)	Penelitian ini menggunakan tipe deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data penelitian diambil dari wawancara dan sumber data lain yang bersifat sekunder	Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya Pelayanan Perizinan Terpadu sebagai lembaga PTSP di Kabupaten Banyuwangi, kinerja pelaksanaan PTSP di BPPT Kabupaten Banyuwangi belum cukup memuaskan. Diukur dengan indikator output kebijakan dan indikator outcome kebijakan bahwa kinerja implementasi belum optimal yang dimana kinerja implementasi PTSP di BPPT Kabupaten Banyuwangi kurang sesuai dengan tujuan dan sasaran kebijakan PTSP yang telah ditetapkan
5.	Herma Yunita (2021) Strategi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Dalam Meningkatkan Investasi Masa Pandemi Covid-19 di Kota Pekanbaru	Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode kualitatif deskriptif, dimana pengumpulan data dilakukan menggunakan teknik observasi,	Hasil analisis dari penelitian ini menunjukkan bahwa usaha DPMPTSP untuk meningkatkan investasi dengan melakukan strategi dan inovasi dalam peningkatan kualitas efektivitas promosi, peningkatan kualitas pelayanan, peningkatan perencanaan investasi, peningkatan kualitas lingkungan investasi, peningkatan kualitas kerjasama, serta meningkatkan

		wawancara dan dokumentasi	kualitas pengendalian pelaksanaan investasi
--	--	---------------------------	---

Sumber: Olahan Data Penulis

Berdasarkan penelitian terdahulu tersebut, pada intinya membahas topik yang sama yaitu berkenaan dengan sistem pelayanan terpadu satu pintu. Penelitian akan dilakukan di Kabupaten Banyumas, dengan fokus penerapan kebijakan PTSP guna meningkatkan iklim investasi di Kabupaten Banyumas. Tujuannya yakni guna melanjutkan penelitian sebelumnya di dalam hal perbaikan iklim investasi melalui kebijakan PTSP di kota/kabupaten.

1.6 Kerangka Teori

1.6.1 Teori Implementasi Kebijakan

Analisis ataupun kajian implementasi kebijakan bisa dimulai dengan pertanyaan ataupun pernyataan, "Apa saja faktor implementasi kebijakan yang efektif?" Apa hambatan utama dalam implementasi kebijakan yang efektif? Menurut George Edward III (1980: 10-11), ada empat karakteristik penting yang menentukan efektivitas pelaksanaan kebijakan publik: komunikasi, sumber daya, disposisi, serta struktur birokrasi.

1. Komunikasi

Menurut Edwards, Implementasi yakni suatu tahapan di dalam proses pembuatan kebijakan yang terjadi antara tahapan pembuatan kebijakan serta efek yang dihasilkan dari keberadaan kebijakan (output, outcome). Namun, saat merumuskan kebijakan, pemerintah juga harus menyelidiki apakah hasilnya sebagian besar menguntungkan ataupun

sebagian besar merugikan masyarakat. Diharapkan suatu kebijakan tidak bertentangan dengan masyarakat, apalagi merugikan.

Komunikasi akan menentukan tercapainya tujuan implementasi. Ketika pengambil keputusan sudah tahu apa yang harus dilakukan, implementasi akan berhasil. Misalnya, di dalam menjalankan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) guna memperbaiki lingkungan investasi, pengambil keputusan harus mengetahui langkah-langkah yang akan diambil untuk mewujudkan implementasi PTSP yang sebenarnya. Selain itu, pengambil keputusan harus mengembangkan komunikasi yang efektif sehingga setiap keputusan serta aturan pelaksanaan PTSP bisa dikirim ke departemen personalia terkait. Komunikasi memegang peranan penting dalam koordinasi pelaksanaan PTSP yang berkelanjutan. Koordinasi dalam hal ini tidak hanya melibatkan pembentukan kerangka administrasi, tetapi juga pelaksanaan PTSP. Jika dalam komunikasi tujuannya tidak jelas serta tidak memberi pemahaman kepada kelompok sasaran, ada kemungkinan kelompok sasaran akan menolak ataupun menentangnya. Oleh sebab itu, diperlukan tiga hal:

a) Transmisi

Dengan desentralisasi implementasi kebijakan, suatu keputusan harus disampaikan melalui beberapa tingkatan kewenangan sebelum disetujui oleh orang yang akan melaksanakannya atau pelaksana kebijakan, sehingga tidak menutup kemungkinan adanya distorsi

komunikasi. Misalnya, kebijakan yang mengacu pada Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan PTSP di bidang penanaman modal sebagai bentuk akuntabilitas pemerintah daerah di dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas bagi masyarakat harus memastikan adanya kesepakatan antar pelaksana serta pembuat kebijakan agar pelaksana di dalam melaksanakan kebijakan tersebut tidak terjadi distorsi komunikasi.

b) Kejelasan

Kejelasan dalam konteks ini mengandung makna bahwasanya kebijakan PTSP harus dikomunikasikan secara jelas kepada pejabat pelaksana serta pemangku kepentingan agar mereka mengetahui maksud, tujuan, sasaran, dan substansi kebijakan publik, serta bisa mempersiapkan diri guna melaksanakan kebijakan tersebut secara efektif serta efisien. Agar kebijakan bisa dilaksanakan sesuai dengan kesepakatan, harus ada kejelasan mutlak mengenai tujuan serta pelaksanaan kebijakan tersebut.

c) Konsistensi

Perintah implementasi harus konsisten serta eksplisit guna memastikan bahwasanya kebijakan diimplementasikan secara efektif. Oleh sebab itu, di dalam penyelenggaraan PTSP harus ada keseimbangan antara proses transmisi yang baik serta tatanan yang konsisten, agar tidak membingungkan pelaksana kebijakan.

2. Sumber Daya

Faktor lain yang mempengaruhi implementasi kebijakan publik yakni sumber dayanya. Sumber daya kebijakan merupakan salah satu komponen yang sangat penting karena apabila sumber daya tidak dapat dikelola dengan baik maka kebijakan hanya akan menjadi wacana saja yang tidak memiliki pengaruh apapun terlebih dalam memecahkan permasalahan dilapangan (Mursalim, 2017:126). Sumber daya ini terdiri dari beberapa komponen, termasuk staff, informasi, dan fasilitas, serta akan melayani fungsi layanan publik yang sebenarnya.

a) Staff

Staff merupakan sumber daya yang paling penting dalam menerapkan kebijakan, namun staff yang tidak memadai akan menjadi penyebab utama kegagalan implementasi. Implementasi kebijakan membutuhkan manajemen SDM yang berkualitas. Sama halnya dengan pelaksanaan kebijakan PTSP, apakah manajemen SDM yang berkualitas sudah terbentuk, kemudian bagaimana kemampuan ataupun kompetensi para implementor apakah sudah memenuhi kualifikasi ataupun belum. Dalam mewujudkan manajemen sumber daya yang berkualitas juga bisa dilakukan dengan mengikuti pelatihan yang diselenggarakan oleh pemerintah secara professional. Kurangnya pelatihan secara professional yang dilakukan oleh para pegawai

menjadi penyebab kegagalan manajemen sumber daya manusia, baik di negara maupun di daerah.

b) Informasi

Sumber implementasi kebijakan publik yang kedua serta sama pentingnya yakni informasi. Informasi ini yang dimaksudkan adalah informasi mengenai implementasi kebijakan. Pelaksana harus tahu apa yang harus dilakukan ketika diberi instruksi khusus. Oleh sebab itu, para pelaksana kebijakan PTSP ini harus menentukan apakah pihak lain yang terlibat di dalam implementasi kebijakan tersebut telah mematuhi peraturan.

Arah pelaksanaan kebijakan PTSP harus jelas serta kebutuhan pelaksana harus dipahami. Tidak boleh ada kekurangan informasi ataupun pemahaman mengenai pelaksanaan kebijakan tersebut. Hal ini akan memiliki berdampak langsung, seperti pelaksana yang tidak bertanggung jawab yang mengarah pada inefisiensi, yang juga termasuk karakteristik umum dari implementasi kebijakan. Implementasi kebijakan membutuhkan peraturan yang jelas, serta secara tidak langsung, para pelaksana memperoleh pengetahuan tentang apa yang harus dilakukan serta apa yang bisa dilakukan untuk mengimplementasikan suatu kebijakan.

c) Fasilitas

Fasilitas termasuk komponen penting dari implementasi kebijakan. Sekalipun pelaksana kebijakan memiliki SDM yang memadai, serta kompeten, implementasi kebijakan akan gagal tanpa adanya fasilitas pendukung (sarana prasarana). Oleh sebab itu, dalam menjalankan suatu kebijakan diperlukan sarana serta prasarana pendukung guna memperlancar kegiatan pelaksana kebijakan serta pegawai.

3. Disposisi

Disposisi yang dimaksudkan dalam hal ini yakni karakteristik, sikap, serta watak yang dimiliki oleh implementor. Dalam pelaksanaan kebijakan PTSP, dapat dilihat apakah para pelaksana memiliki karakteristik ataupun sikap yang baik yang dinilai dari komitmennya terhadap pekerjaan, kemudian kejujuran di dalam menjalankan setiap tugasnya serta sifat demokratis yang dimilikinya seperti menghargai setiap keputusan yang diambil, membedakan urusan pribadi serta kerjaan. Apabila para implentor memiliki sikap positif terhadap kebijakan, maka akan menimbulkan potensi di dalam melaksanakan sasaran kebijakan. Oleh sebab itu, jika suatu kebijakan ingin dijalankan dengan baik dan efisien, para pelaksananya tidak hanya mengetahui apa yang harus dilakukan, tetapi juga ada keinginan serta mampu untuk melakukannya.

4. Struktur Birokrasi

Dalam implementasi kebijakan, meskipun sudah memiliki sumber daya yang sesuai, pelaksana kebijakan harus menyadari apa yang harus dicapai. Namun hal ini masih dapat menghambat proses implementasi karena struktur organisasi yang mereka miliki. Terdapat dua ciri utama birokrasi yaitu Standar Operasional Prosedur (SOP) dan fragmentasi.

a) Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP) yakni cara kerja atau suatu prosedur yang sudah ter-standarisasi dan digunakan untuk membuat keputusan jangka panjang di suatu organisasi maupun perusahaan. SOP juga akan membantu meningkatkan kinerja dari perusahaan yang kemudian setiap pekerjaan dapat terarahkan. Dalam hal ini, pegawai akan tahu apa yang perlu mereka kerjakan, apa saja hak dan tanggung jawab mereka, bagaimana standar kerja yang perusahaan harapkan, dan sampai mana batasan kerja mereka. Pegawai akan cepat beradaptasi dengan SOP jika mereka berkonsentrasi pada tugas fungsional khusus mereka.

b) Fragmentasi

Fragmentasi yakni ciri kedua dari sistem birokrasi yang harus diperhatikan. Fragmentasi yakni penyebaran tanggung jawab bagi lingkup kebijakan di antara beberapa unit organisasi atau seperti yang dipahami secara umum, penugasan tanggung jawab bagi suatu kebijakan ke beberapa institusi yang membutuhkan koordinasi.

Misalnya, implementasi kebijakan PTSP memerlukan pembagian tanggung jawab kepada beberapa aktor ataupun lembaga, sehingga diperlukan koordinasi yang menyeluruh guna mengurangi kemungkinan terjadinya distorsi komunikasi. Koordinasi akan menjadi lebih sulit apabila jumlah aktor serta institusi yang berpartisipasi di dalam kebijakan semakin banyak. Oleh sebab itu, sangat penting adanya kesadaran akan pentingnya koordinasi yang baik antara para aktor ataupun lembaga yang terlibat.

1.6.2 Teori Iklim Investasi

Investasi, juga dikenal sebagai investasi, berasal dari kata Latin *investire*, yang berarti mempekerjakan. di dalam bahasa Inggris, istilah ini dikenal dengan *Investment*. Kata investasi sering dikaitkan dengan kegiatan ekonomi, sedangkan istilah penanaman modal digunakan di dalam undang-undang. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal yang dimaksudkan “segala bentuk kegiatan penanaman modal yang dilakukan oleh penanam modal di dalam negeri serta penanam modal asing di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia”. Sedangkan menurut (KBBI, 2020) investasi termasuk penanaman uang ataupun modal pada suatu perusahaan maupun proyek yang bertujuan memperoleh keuntungan.

Investasi termasuk salah satu tolak ukur laju pertumbuhan ekonomi suatu negara ataupun daerah. Investasi memungkinkan pelaku usaha menggunakan beragam fasilitas produksi guna mengembangkan produk serta

jasa yang mendorong ekspansi ekonomi. Peran investasi yang penting, mengharuskan pemerintah guna menciptakan lingkungan investasi serta bisnis yang kondusif agar menarik investor untuk berinvestasi. Menurut Yunan (2012:151), investasi mempengaruhi pertumbuhan ekonomi yang kemudian menjadi perhatian para ekonom seperti Adam Smith, Romer orang memiliki fakta empiris tentang tingkat investasi yang telah berhasil meningkatkan pertumbuhan ekonomi di beberapa negara. Target investor tidak hanya di sektor publik ataupun swasta, tetapi juga dari negara lain.

Keberhasilan serta kegagalan investasi di suatu negara ataupun daerah menuntut adanya pengaruh faktor ekonomi serta non ekonomi. Menurut (Sopandi dan Nazmulmunir, 2012:17) beberapa faktor yang mempengaruhi iklim investasi diantaranya, faktor kelembagaan yang dapat dilihat dari regulasi, kepastian kebijakan, dan juga birokrasi. Kedua, stabilitas politik, partisipasi masyarakat, dan budaya serta keamanan ditinjau dari faktor sosial dan politik. Ketiga, faktor ekonomi daerah bisa dilihat dari potensi ekonomi, struktur ekonomi, perpajakan serta sebagainya. Keempat, ketersediaan tenaga kerja serta biaya tenaga kerja. Kelima, faktor infrastruktur bisa dilihat dari ketersediaan infrastruktur yang memadai serta berkualitas.

Potensi daerah termasuk objek yang ditawarkan guna melakukan kerjasama dalam investasi. Objek ekonomi investasi ini termasuk isi materi di dalam rangka promosi investasi. Setiap daerah harus memiliki objek investasi yang bisa dikembangkan sesuai dengan potensi daerahnya, seperti kawasan

industri, kawasan pengembangan ekonomi komprehensif, pengembangan industri unggulan, Menggunakan Masterplan Percepatan serta Perluasan Perekonomian Indonesia (MP3EI) guna menuntut perbaikan iklim usaha serta investasi. Meskipun demikian, kendala substansial tetap ada dalam keberhasilan investasi (Sopandi dan Nazmulmunir, 2012:18), yaitu: 1) Prosedur perizinan investasi yang panjang serta membingungkan; misalnya, mekanisme perizinan guna mendirikan perusahaan di Indonesia cukup panjang, membutuhkan 12 mekanisme serta 151 hari. Dibandingkan dengan China, Korea Selatan, Malaysia, Filipina, Singapura, Thailand, serta Vietnam, prosedur perizinan investasi hanya memakan waktu 20-50 hari. 2) Minimnya regulasi yang aman, masih ada tumpang tindih kebijakan yang substansial antara pusat, daerah serta lembaga. Selain itu, belum ada Undang-Undang Penanaman Modal yang menjamin regulasi di bidang penanaman modal tidak tumpang tindih. Kabupaten Banyumas sendiri belum peraturan daerah yang membahas secara detail mengenai penanaman modal, namun sudah ada peraturan daerah yang membahas secara umum yaitu Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 2 Tahun 2013 tentang Penanaman Modal di Kabupaten Banyumas. 3) Insentif kerjasama investasi belum cukup menarik bagi para investor. Insentif ini termasuk satu dari hal yang penting serta menjadi pertimbangan bagi investor, yang mana setiap daerah pasti memiliki insentif yang menarik guna membuat calon investor mau menanamkan modalnya. Biasanya, setiap daerah memiliki insentif yang berbeda berdasarkan kebijakan

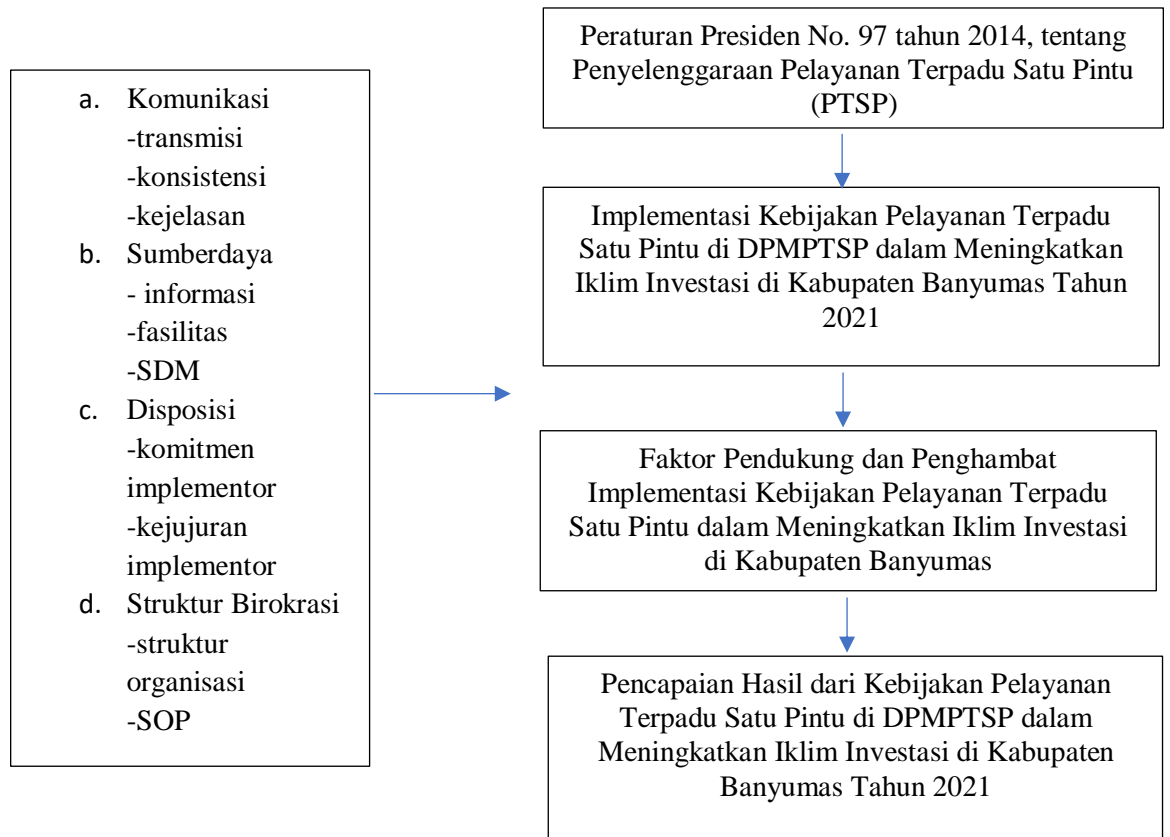
daerahnya. 4) Rendahnya kualitas infrastruktur. Apabila di daerah tersebut memiliki kualitas infrastruktur yang rendah, akan menghambat investor guna menanamkan modalnya. Sarana transportasi berperan penting di dalam menunjang proses produksi maupun distribusi barang-barang ekonomi sebab melalui sarana transportasi akan memudahkan orang, barang, serta jasa berpindah dari satu tempat ke tempat lain. Kemudian, telekomunikasi, energi, serta air juga termasuk aspek penting di dalam proses manufaktur, terutama di sektor ekonomi seperti pariwisata, industri, serta pertanian. Di Kabupaten Banyumas, misalnya, ada objek wisata yang dikenal dengan nama Baturaden, namun jalan menuju Baturaden kondisi rusak, sehingga sedikit wisatawan yang berkunjung. Dari situ, Pemkab Banyumas harus memperbaiki jalan untuk meningkatkan kualitas infrastruktur guna menarik calon investor yang juga akan berdampak positif pada kualitas ekonomi Kabupaten Banyumas. 5) Iklim ketenagakerjaan yang kurang aman bagi berkembangnya investasi. Sumber daya alam serta potensi yang besar saja tidak cukup guna menarik investor. Potensi tersebut harus sejalan dengan ketersediaan tenaga kerja yang dikelola dengan baik, terampil, kreatif, inovatif serta relatif murah namun cukup. Meskipun sudah ditetapkan di dalam Undang-Undang Ketenagakerjaan berkaitan dengan Investasi, tidak menjamin iklim ketenagakerjaan di suatu daerah bersifat kondusif. Pemerintah harus melakukan upaya guna meningkatkan iklim ketenagakerjaan yang kondusif, misalnya dengan

melakukan pelatihan terhadap para tenaga kerja, kemudian sosialisasi upah yang adil bagi para pekerja.

1.7 Kerangka Berpikir

Gambar 2

Kerangka Berpikir Penelitian



Sumber: Olahan data penulis

Dalam penelitian ini menggunakan kerangka pemikiran yang dilakukan melalui tiga tahap yaitu: Pertama, mengacu pada Peraturan Presiden No. 97 tahun 2014, tentang Penyelenggaraan PTSP kemudian dianalisis menggunakan empat variabel menurut Edward III yaitu Komunikasi, Sumberdaya, Disposisi, serta Struktur Birokrasi. Kemudian, menganalisis faktor pendukung dan penghambat implementasi kebijakan PTSP dalam meningkatkan iklim investasi di Kabupaten Banyumas. Terakhir, pencapaian hasil pelaksanaan kebijakan terpadu satu pintu DPMPTSP dalam meningkatkan iklim investasi di Kabupaten Banyumas.

1.8 Definisi Konseptual dan Operasional

1.8.1 Definisi Konseptual

Implementasi kebijakan yakni sarana di mana orang serta organisasi yang beragam bisa menjalankan kebijakan yang telah ditetapkan dengan bekerja sama guna mencapai tujuan yang diinginkan. Oleh sebab itu, implementasi mengacu pada langkah-langkah yang diambil oleh pemerintah guna mewujudkan tujuan yang dituangkan dalam suatu keputusan kebijakan.

1.8.2 Definisi Operasional

Dalam upaya guna mengoperasionalkan definisi konsep, definisi operasional dirumuskan dengan tujuan mengubah ide menjadi variabel terukur. di dalam penelitian ini, definisi operasional yakni :

1. Mengacu pada teori Edward III, yaitu:
 - a) Komunikasi, khususnya efektivitas implementasi kebijakan membutuhkan implementor guna mengetahui apa yang harus dilakukan,

dimana maksud serta tujuan kebijakan harus dikomunikasikan kepada kelompok sasaran (target group), sehingga tidak terjadi distorsi komunikasi.

- b) Sumber Daya. Sumber daya mencakup sumber daya manusia, informasi, serta fasilitas atau sarana prasarana.
 - c) Disposisi mengacu pada kepribadian serta sifat-sifat pelaksana, seperti dedikasi, kejujuran, serta sifat demokratis.
 - d) Struktur Birokrasi atau Struktur organisasi memiliki dampak yang cukup besar terhadap implementasi kebijakan. Standar operasional prosedur (SOP) termasuk bagian penting dari struktur birokrasi, sebab SOP ini termasuk pedoman bagi para pelaksana kebijakan untuk dipatuhi saat bertindak ataupun menjalankan tanggung jawabnya, serta penyebaran tanggung jawab kepada seluruh pihak terkait.
2. faktor-faktor yang memengaruhi iklim investasi bisa dilihat dari beberapa aspek yaitu:
- a) Pertama, faktor kelembagaan yang bisa dilihat dari regulasi serta kepastian kebijakan
 - b) Kedua, faktor ekonomi daerah bisa dilihat dari potensi ekonomi serta perpajakan
 - c) Ketiga, ketersediaan tenaga kerja serta biaya tenaga kerja
 - d) Keempat, faktor infrastruktur dilihat dari ketersediaan infrastruktur yang memadai serta berkualitas

3. Faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat implementasi kebijakan pelayanan terpadu satu pintu dalam meningkatkan iklim investasi di Kabupaten Banyumas

1.9 Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan cara sistematis yang digunakan oleh seorang peneliti untuk memperoleh dan menganalisis suatu fakta dari suatu peristiwa menggunakan penelusuran dengan cara tertentu sesuai dengan apa yang diteliti.

1.9.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang dilakukan dengan cara menggali serta memahami suatu fenomena yang terjadi di lapangan dengan melakukan wawancara dengan partisipan serta mengajukan pertanyaan kepada mereka. Data tersebut kemudian dikumpulkan, dianalisis, serta diinterpretasikan secara lebih mendalam. Melalui wawancara dengan informan terkait, metode ini bertujuan guna mengumpulkan informasi faktual lebih lanjut tentang implementasi kebijakan sistem terpadu satu pintu di DPMPTSP guna meningkatkan iklim investasi di Kabupaten Banyumas.

1.9.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yakni tempat dimana data dikumpulkan bagi keperluan penelitian. Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Banyumas, khususnya di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Banyumas, guna mengetahui implementasi kebijakan

sistem terpadu satu pintu dalam upaya DPMPTSP meningkatkan iklim investasi di Kabupaten Banyumas.

1.9.3 Subjek Penelitian

Subjek penelitian yakni orang ataupun kelompok yang dijadikan sampel guna mengumpulkan data yang diperlukan guna melakukan penelitian. Subjek penelitian yang diambil oleh penulis yaitu diantaranya:

1. Amrin Ma'ruf (Kepala DPMPTSP Kabupaten Banyumas)
2. Jakarta Tisam (Sekretaris DPMPTSP Banyumas)
3. Bagas Caraka (Kasubbag Umum serta Kepegawaian DPMPTSP Banyumas)
4. Iwan Suteja (Kasubbag Perencanaan DPMPTSP Banyumas)
5. Diah Rapisari (Kabid Pengendalian, Pengelolaan Data, serta Sistem Informasi Penanaman Modal DPMPTSP Banyumas)
6. Akhmad Saefudin (Kabid Pengembangan Iklim dan Promosi Investasi DPMPTSP Banyumas)
7. Anjar (Pegawai layanan PTSP di Kabupaten Banyumas)
8. Linatus Shofiyah (Pegawai layanan PTSP di Kabupaten Banyumas)
9. Aris Pramono (Investor/Pemilik CV. Lancar Barokah)
10. Rudhi Julijanto (Investor/Pemilik CV. Arganta)

1.9.4 Sumber dan Jenis Data

Dalam menyusun penelitian ini, sumber serta jenis pengumpulan data bisa diperoleh melalui dua jenis data yaitu primer serta sekunder:

1.9.4.1 Data Primer

Data primer yakni data yang diperoleh secara langsung di dalam memberi informasi pelaksanaan proses pengumpulan data. Pada penelitian ini, data primer yang diperoleh berupa hasil proses wawancara dengan informan atau narasumber dari aktor-aktor yang terkait dengan pelaksanaan kebijakan PTSP di Kabupaten Banyumas, serta hasil dokumentasi.

1.9.4.2 Data Sekunder

Dalam memperoleh sumber data di dalam penelitian ini, perlu dilakukan pengumpulan data primer serta sekunder. Data sekunder yakni hasil pengumpulan data tidak langsung oleh peneliti, dengan data yang diperoleh dari literatur yang relevan. Literatur yang relevan bisa berasal dari buku, jurnal, serta sejumlah penelitian sebelumnya yang relevan dengan masalah penelitian ini; Data sekunder juga bisa diperoleh dari media cetak serta situs resmi instansi terkait di dalam penelitian ini. Data sekunder yang digunakan peneliti yakni buku-buku, jurnal, regulasi, serta data-data yang dimiliki DPMPTSP berkaitan dengan pelaksanaan kebijakan PTSP di Kabupaten Banyumas.

1.9.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini digunakan metode pengumpulan data kualitatif, sehingga informasi bisa diperoleh melalui wawancara serta dokumentasi.

1.9.5.1 Wawancara

Wawancara termasuk satu dari strategi pengumpulan data yang digunakan guna memperoleh informasi serta data dari sumber yang terkait dengan topik yang diteliti. Data yang dikumpulkan selama tahap wawancara berupa tanggapan terhadap pertanyaan yang diberi oleh peneliti. Di dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara hanya dengan pertanyaan-pertanyaan yang sudah disiapkan oleh peneliti.

1.9.5.2 Dokumentasi

Teknik ini berfokus pada pemilihan, pengolahan, serta penyediaan ataupun pengumpulan bukti dan informasi (seperti gambar dan bahan referensi dengan topik yang sama) yang relevan dengan penerapan kebijakan PTSP. Dalam penelitian ini, dokumentasi dalam mendapatkan informasi diperoleh dengan mengacu pada jurnal kegiatan, hasil pertemuan, ataupun file yang akan membantu di dalam mengekstrak informasi tentang relevansinya dengan data studi yang dikumpulkan.

1.9.6 Analisis dan Interpretasi Data

Analisis data yakni tindakan memeriksa serta sistematis data yang dikumpulkan melalui wawancara serta dokumentasi guna mengidentifikasi solusi terhadap pernyataan masalah. Penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif, dimana proses analisis data kualitatif dimulai dengan pemeriksaan data yang dikumpulkan melalui wawancara dengan informan serta dokumentasi yang menyertainya.

1.9.6.1 Reduksi Data

Reduksi data yakni proses memilih, berkonsentrasi pada kesederhanaan, mengabstraksi, serta mengubah data yang diekstraksi dari catatan lapangan. Data yang telah direduksi memberikan gambaran yang lebih jelas serta memudahkan peneliti guna mengumpulkan data lebih lanjut serta mencari data tambahan jika diperlukan. Proses ini berlanjut selama penelitian bahkan sebelum pengumpulan data, seperti yang ditunjukkan oleh kerangka konseptual, pertanyaan penelitian, serta metode pengumpulan data yang dipilih oleh peneliti.

1.9.6.2 Penyajian Data

Setelah data diminimasi, tahap selanjutnya yakni penyajian data. Fakta disajikan sebagai kumpulan informasi terorganisir guna membuat kesimpulan serta mengambil tindakan. Data kualitatif disampaikan dalam bentuk catatan lapangan, bagan, grafik, matriks, ataupun jaringan. Gaya penyajian data ini memudahkan peneliti guna memahami apa yang terjadi. Saat menyajikan data, peneliti harus mengumpulkan data terkait sehingga kesimpulan bisa ditarik guna menjawab pertanyaan penelitian. Penyajian data yang baik tidak hanya menggambarkan, tetapi diikuti dengan proses analitis yang berkesinambungan hingga proses pengambilan kesimpulan.

1.9.6.3 Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan ataupun verifikasi dilakukan untuk menemukan makna dengan mengamati konsistensi pola, penjelasan, atau rantai sebab-akibat.

Proses analitik dilakukan secara interaktif, yaitu dengan bolak-balik antara kegiatan reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan ataupun verifikasi selama masa studi. Setelah melakukan verifikasi, dapat ditarik kesimpulan berdasarkan penyajian data penelitian secara naratif. Kesimpulan termasuk puncak dari upaya analisis data dan puncak dari pengolahan data.