

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Good governance, atau bisa kita sebut sebagai tata kelola pemerintahan, merupakan suatu sistem penyelenggaraan yang ada didalam suatu negara. *Good governance* sebagai konsep yang dicetuskan dan dikembangkan oleh *World Bank*, *United Nations Development Programme*, *International Monetary Fund* pada abad ke-20 (penghujung tahun 1980-an) adalah upaya perbaikan kinerja pemerintah dalam mengelola negara dan melayani masyarakat dengan baik. Dikutip dari UNDP (*United Nations Development Pogramme*), *good governance* dinyatakan sebagai proses dan sistem pemerintahan yang berorientasi pada hasil, efektivitas, transparan, berkeadilan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. *Good governance* melibatkan pemerintahan yang berintegritas, akuntabel, partisipatif, efisien, efektif dan berkelanjutan. Prinsip-prinsip *good governance* termasuk hukum yang baik, partisipasi yang luas, efektif, transparansi, akuntabilitas, responsivitas, keberlanjutan lingkungan, dan pemenuhan hak asasi manusia. *Good governance* berfokus pada pemberdayaan masyarakat, peningkatan kualitas kehidupan, pengurangan kemiskinan, dan pembangunan berkelanjutan (*United Nations Development Pogramme*, 2014). *Good governance* juga mencakup pengelolaan keuangan publik yang transparan, pengawasan publik yang efektif, dan pemberantasan korupsi. (Yusril Ihza Mahendra, 2011). *Good governance* juga memiliki tiga pilar utama, seperti pemerintah, swasta dan juga masyarakat. Ketiga

elemen ini saling memiliki hubungan dalam menjalankan *good governance*, entah dari segi pengawasan, pembuatan undang-undang, manajerial, pelaksanaan birokrasi, pelayanan publik, dan lain sebagainya, dimana jika ditilik secara keseluruhan, harus dikerjakan secara efektif dan efisien agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, dan dilakukan secara transparan dan akuntabel. (Pandji Santosa, 2008).

Hal yang sama juga ditunjukkan dalam tugas-tugas yang ada. Dalam turunan *good governance*, salah satunya dinamakan sebagai reformasi birokrasi. Reformasi birokrasi memiliki peran krusial dalam menyelenggarakan pelayanan publik dan menjalankan fungsi-fungsi pemerintahan. Dalam administrasi publik memunculkan kebutuhan untuk melakukan reformasi birokrasi yang komprehensif. Menurut James Q. Wilson, seorang ahli administrasi publik, "Reformasi Birokrasi adalah lembaga sosial yang penuh dengan aturan, kebijakan, dan prosedur, yang dijalankan dengan implementasi yang sesuai". Dalam beberapa tahun terakhir, Pemerintah Indonesia telah meluncurkan berbagai inisiatif reformasi birokrasi sebagai bagian dari upaya untuk meningkatkan kinerja implementasi sektor publik (Wilson, 1991). Reformasi birokrasi sendiri adalah upaya untuk melakukan perubahan dan perbaikan dalam struktur, proses, dan budaya kerja di lembaga-lembaga pemerintahan. Tujuan dari reformasi birokrasi adalah menerapkan penerapan efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan pelayanan publik (Wilson, 1991). Ciri umumnya seperti restrukturisasi organisasi, pengembangan sistem manajemen kinerja, peningkatan kompetensi dan profesionalisme pegawai, penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi, serta peningkatan

transparansi dan akuntabilitas. Beberapa manfaat yang diharapkan dari reformasi birokrasi meliputi peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, peningkatan efisiensi dan produktivitas pelayanan publik, pengurangan korupsi, dan peningkatan kualitas kehidupan masyarakat secara umum (Wilson, 1991).

Beberapa diantaranya yang telah disebutkan bisa dicakup dalam implementasi kebijakan. Implementasi sendiri adalah serangkaian tindakan yang diambil dalam fungsinya untuk melaksanakan kebijakan maupun regulasi serta hal-hal yang berkaitan lainnya, yang ditujukan kepada masyarakat (Richard Matland, 1995). Implementasi kebijakan adalah proses di mana keputusan yang telah dibuat di tingkat kebijakan diterjemahkan menjadi tindakan nyata di lapangan. Mereka menekankan pentingnya koordinasi antara berbagai aktor dan lembaga untuk mencapai tujuan kebijakan (Pressman dan Wildavsky, Northam 2014). Peneliti lain juga menyebutkan bahwa implementasi kebijakan adalah proses yang kompleks dan dinamis, yang melibatkan banyak pihak dan sering kali menghadapi tantangan (Bardach, 1977). Pendapat lain juga mengatakan implementasi kebijakan melibatkan sejumlah faktor yang mempengaruhi keberhasilan suatu kebijakan, termasuk karakteristik kebijakan, kondisi sosial, ekonomi, dan politik, struktur organisasi, serta sumber daya (Van Horn dan Van Metter, Nasution 2014). Implementasi kebijakan termasuk bagian dari *good governance*. Implementasi yang baik mencapai tujuan dan hasil yang diinginkan dengan cara yang efektif dan efisien (George C. Edward III, 1980).

Disamping itu juga, disebutkan mengenai pelayanan publik. Pelayanan publik merujuk pada kemampuan suatu lembaga pemerintah atau badan layanan

publik untuk memberikan pelayanan yang efisien, responsif, berkualitas, dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik merupakan bagian dari kebijakan publik. Kebijakan merumuskan regulasi mengenai pelayanan publik, dan diimplementasikan ke masyarakat dengan tujuan meningkatkan kepuasan dan kesejahteraan masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik, tujuan tersebut dapat beragam, tergantung pada jenis layanan yang diberikan. Misalnya, tujuan pelayanan kesehatan adalah memberikan perawatan yang efektif dan mempromosikan kesehatan masyarakat, sementara tujuan pelayanan pendidikan adalah memberikan pendidikan berkualitas dan meningkatkan tingkat literasi. Dan juga, pada dasarnya konsep pelayanan publik itu memiliki dasar nilai-nilai demokrasi, partisipasi masyarakat, dan keadilan (Terry L. Cooper, 2012). Topik mengenai pelayanan publik sebenarnya sudah sering dipakai oleh para peneliti, sehingga telah ada berbagai faktor-faktor yang ditemukan dalam mempengaruhi pelayanan publik yang telah diimplementasikan (Robert B Denhardt, 2013).

Implementasi kebijakan bisa dikatakan sebagai alat administrasi publik, dimana mereka melakukan penerapan kebijakan guna meraih dampak yang diinginkan, dan pelayanan publik adalah salah satu dari implementasi kebijakan tersebut. Dalam kebijakan yang membahas pelayanan publik, terdapat regulasi kebijakan yang mengatur hal tersebut. Regulasi dasar adalah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang tersebut membahas mengenai tujuan dari pelayanan publik yang bisa diimplementasikan yaitu terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan

pelayanan publik, terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik, terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Undang-undang ini memiliki peran sentral dalam mengatur penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. UU ini mencerminkan upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas dan aksesibilitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Penting untuk memahami bahwa UU ini bukan sekadar dokumen hukum, tetapi juga mencerminkan visi pemerintah dalam memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Prinsip-prinsip seperti kepastian hukum, keadilan, transparansi, dan partisipasi masyarakat menjadi fondasi dari UU ini. Implementasinya menjadi tolok ukur bagi sejauh mana pemerintah berkomitmen untuk menjadikan pelayanan publik sebagai instrumen utama dalam memenuhi kebutuhan masyarakat (Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, 2009).

Sebagai bukti empiris, dalam tujuan undang-undang ini, telah diimplementasikan dalam peraturan yang berkaitan dengan implementasi kebijakan pelayanan publik. Yang pertama adalah peraturan yang berisikan tentang penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang diselenggarakan didalam DPMPTSP. PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) bisa dibilang sebagai salah satu bagian dari instansi pemerintah daerah yang memainkan peran penting dalam mendukung pelayanan publik kepada masyarakat dan wadah pelayanan publik yang terfokus pada satu pintu, yang juga menjadi fokus penelitian kali ini.

Keberadaan PTSP diatur oleh Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, yang tergabung dalam DPMPTSP yang mewajibkan pemerintah daerah untuk membentuk unit kerja khusus yang mengelola layanan perizinan dan non-perizinan secara terintegrasi serta wadah pelayanan publik satu pintu (Pemerintah Republik Indonesia, 2014).

Aspek peraturan ini sudah jelas diupayakan untuk membentuk suatu lembaga yang dijadikan sebagai perluasan fungsi pelayanan publik, yang dikumpulkan menjadi satu kesatuan lembaga yang utuh. Peraturan ini didedikasikan sebagai perpanjangan tangan dari konsep *good governance*, yang diturunkan kearah reformasi birokrasi. Dari reformasi birokrasi turun lagi kearah implementasi kebijakan pelayanan publik. Sebagai bagian dari sistem pelayanan publik, DPMPTSP, atau bisa dipersempit menjadi PTSP, bertugas untuk mengintegrasikan berbagai pelayanan publik, termasuk perizinan dan non-perizinan dalam satu lokasi, sehingga masyarakat dapat mengurus berbagai keperluan dalam satu tempat tanpa harus berpindah-pindah Hal ini sejalan dengan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Pemerintah Republik Indonesia, 2012) dan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Pemerintah Republik Indonesia, 2018), yang mengatur standar penyelenggaraan layanan perizinan secara online agar lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel (Kementerian Dalam Negeri, 2017).

Kasusnya secara khusus juga ada dalam salah satu kota, yaitu Semarang. PTSP didalam DPMPTSP Kota Semarang diresmikan pada tahun 2017, yang dulunya memiliki nama Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BKKT). Hal ini diatur pada Peraturan Walikota Semarang Nomor 109 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang, dimana ini mengatur mengenai struktur organisasi, tugas, dan fungsi PTSP didalam DPMPTSP Kota Semarang. Di dalamnya tercantum bahwa Peraturan Walikota ini merupakan landasan hukum bagi penyelenggaraan tugas dan fungsi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang (Pemerintah Kota Semarang, 2021).

Pelayanan Terpadu Satu Pintu ini didasari oleh praktik *good governance* dan konsep reformasi birokrasi. Reformasi birokrasi ini tentunya mengacu pada pelayanan publik, dimana PTSP senantiasa berupaya untuk menerapkan prinsip-prinsip pelayanan publik yang baik. Hal ini sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menjadi landasan bagi seluruh instansi pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat, dengan prinsip utama yang dipegang teguh adalah profesionalitas. Dalam menjalankan tugasnya, PTSP didukung oleh sumber daya manusia yang kompeten dan terlatih dalam bidang pelayanan publik dan dibekali dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan untuk memberikan layanan yang profesional dan berkualitas. PTSP juga menjunjung tinggi prinsip partisipasi masyarakat. Instansi ini senantiasa mendorong keterlibatan masyarakat, dalam proses perumusan kebijakan dan pengembangan layanan. Prinsip akuntabilitas juga menjadi prioritas

bagi PTSP, dimana mereka berkomitmen untuk mempertanggungjawabkan kinerjanya secara transparan dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap kinerja dan integritas PTSP. Selaras dengan hal tersebut, PTSP menjamin keterbukaan informasi dan dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat. PTSP juga berkomitmen untuk menerapkan prinsip ketepatan waktu dalam memberikan layanan. Instansi ini berupaya untuk memenuhi standar waktu pelayanan yang telah ditetapkan, sehingga dapat memberikan layanan yang efisien dan tepat waktu kepada masyarakat (Pemerintah Republik Indonesia, 2009).

Pada dasarnya, PTSP ini melayani masyarakat. Sama halnya dengan PTSP di DPMPTSP Kota Semarang. Instansi ini ialah salah satu perangkat daerah vital dalam mendukung pembangunan dan pertumbuhan ekonomi di Kota Semarang. Sebagai *leading sector* dalam bidang pelayanan publik satu pintu, PTSP di DPMPTSP Kota Semarang memiliki tugas dan fungsi strategis dalam menciptakan wadah pelayanan publik satu pintu, membuat masyarakat bisa diarahkan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus perizinan dan hal lain diluar perizinan, serta komitmennya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik (Pemerintah Kota Semarang, 2016).

Sebagai unsur pelaksana urusan pemerintahan di bawah Walikota Semarang, PTSP di DPMPTSP Kota Semarang memiliki fungsi yang meliputi perumusan kebijakan, pelaksanaan kebijakan, evaluasi dan pelaporan, serta administrasi dinas. PTSP Kota Semarang berperan sebagai garda terdepan dalam memberikan pelayanan publik satu pintu dan layanan perizinan kepada masyarakat.

Melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu, DPMPTSP Kota Semarang berupaya menyederhanakan prosedur dan mempercepat waktu masyarakat dalam menangani keinginan mereka dalam satu pintu melalui bentuk pelayanan publik. Melalui berbagai program dan kegiatan, PTSP Kota Semarang aktif melakukan koordinasi, sinkronisasi, dan fasilitas pelayanan publik, yang sejalan dengan visi Pemerintah Kota Semarang untuk menjadikan Kota Semarang sebagai kota metropolitan yang maju, mandiri, dan berdaya saing. Keberadaan PTSP Kota Semarang menjadi bukti nyata komitmen Pemerintah Kota Semarang dalam mewujudkan pelayanan publik yang modern, efektif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat (Pemerintah Kota Semarang, 2016).

Table 1.1

Pelayanan Publik

Nomor	Nilai Pelayanan	Angka	Persentase
1	Sangat Sesuai	849	80,7%
2	Sesuai	36	3,4%
3	Kurang Sesuai	6	0,6%
4	Tidak Sesuai	161	15,3%

Sumber : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota

Semarang (2019-2024)

Dapat dilihat berdasarkan data diatas, tingkat standar pelayanan publik yang dilaksanakan oleh PTSP Kota Semarang dinilai oleh masyarakat dengan cukup baik, yang bisa terlihat dari persentase 80,7% yang mendapat sangat sesuai.

Terdapat responden yang mencapai jumlah hampir seribu dalam penilaian standar ini, yang meskipun demikian, tidak bisa dipungkiri masih ada yang merasa kurang puas dengan standar pelayanan yang ada.

Table 1.2

Kecepatan Pelayanan

Nomor	Nilai Pelayanan	Angka	Persentase
1	Sangat Cepat	833	79,9%
2	Cepat	32	3,2%
3	Kurang Cepat	12	1,2%
4	Tidak Cepat	164	15,7%

Sumber : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota

Semarang (2019-2024)

Dapat dilihat berdasarkan data diatas, sama seperti yang pertama, tingkat kecepatan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh PTSP Kota Semarang dinilai oleh masyarakat dengan cukup baik, yang bisa terlihat dari persentase 79,9% yang mendapat sangat cepat, walau agak berbeda dengan penilaian yang diatas. Terdapat responden yang mencapai jumlah hampir seribu dalam penilaian standar ini, yang meskipun demikian, tidak bisa dipungkiri masih ada yang merasa kurang puas dengan standar pelayanan yang ada. Dimana artinya dalam dua sampel penilaian yang terdapat di PTSP Kota Semarang, masih terdapat hambatan dalam implementasi yang ada, meskipun memang sudah mendapatkan kesan yang sangat positif dalam kehadiran mereka di masyarakat.

Dalam contoh kasusnya sendiri, Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kota Semarang, sering mengadakan forum konsultasi publik. Rabu, 19 Juni 2024, pihak PTSP Kota Semarang menyelenggarakan forum konsultasi publik di Kelurahan Gisikdrono. Forum ini diadakan ditengah-tengah masyarakat agar masyarakat bisa melek akan perizinan dan hal lain, dan juga melayani keperluan publik masyarakat yang ada di Kelurahan Gisikdrono. Disebabkan juga tergabung dalam DPMPTSP, forum konsultasi publik ini juga dibuka untuk melayani keperluan masyarakat terkait perizinan usaha dan investasi. PTSP disini melakukan sosialisasi terkait pelayanan publik, agar masyarakat menjadi lebih paham bahwa masyarakat bisa melaksanakan keperluan mereka secara satu pintu di PTSP Kota Semarang. (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang, 2024).

Penting bagi instansi publik untuk mengidentifikasi dan mengatasi permasalahan ini guna meningkatkan kualitas pelayanan yang mereka berikan kepada masyarakat. Dengan demikian, meskipun berdasarkan data angka menunjukkan tren yang positif, tidak serta merta penelitian ini diabaikan. Oleh sebab itu hal ini menjadi urgensi penelitian. Urgensi dimana kesan positif yang didapat oleh instansi ini, memiliki model implementasi seperti apa dan apa saja penghambat dalam implementasi tersebut. Hal ini kompatibel dengan niat awal dari penelitian, yaitu menganalisis implementasi kebijakan DPMPTSP Kota Semarang, dengan urgensi bahwa efektivitas impleemntasi kebijakan dibutuhkan oleh masyarakat. Dibutuhkan kepentingan yang sangat penting dalam penelitian ini, karena hal ini menyangkut masyarakat banyak, khususnya untuk masyarakat Semarang. Urgensi yang lain juga berkaitan dengan implementasi kebijakan

pelayanan apa yang sudah dilakukan oleh DPMPTSP Kota Semarang sehingga bisa menciptakan kesan yang positif. Hal ini termasuk dampak ke masyarakat, terkait implementasinya pada pelayanan di instansi terkait, serta faktor-faktor yang mendasari hal ini terjadi. Selain itu juga, urgensi penelitian ini juga termasuk ingin mencari pembuktian dari data-data statistik yang tersedia, apakah berjalan sesuai dengan data lapangan yang ada, atau hanya berupa data saja, tanpa pembuktian apa-apa.

Dengan adanya latar belakang ini, yang melandasi dibuatnya penelitian yang berjudul “IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI DPMPTSP KOTA SEMARANG” ini. Latar belakang ini dibuat berdasarkan keresahan peneliti dan membutuhkan kerjasama banyak pihak dalam penyelesaian penelitian ini.

1.2 Identifikasi Permasalahan

- a. Penyelenggaraan kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di DPMPTSP Kota Semarang berdasarkan Perwal Semarang Nomor 109 Tahun 2021
- b. Tingginya indeks kepuasan masyarakat di DPMPTSP Kota Semarang
- c. Tren positif data statistik yang berhubungan dengan implementasi kebijakan yang selaras dengan efektivitas pelayanan publik
- d. Faktor pendorong dan penghambat dari implementasi kebijakan PTSP di DPMPTSP Kota Semarang

- e. Dampak yang didapatkan dari implementasi kebijakan DPMPTSP Kota Semarang

1.3 Rumusan Masalah

- a. Bagaimana implementasi kebijakan Peraturan Walikota Semarang Nomor 109 Tahun 2021 di DPMPTSP Kota Semarang dan pengaruhnya ke pelayanan publik?
- b. Apa saja faktor yang menjadi pendorong dan penghambat dari implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di DPMPTSP Kota Semarang?

1.4 Tujuan Penelitian

- a. Menjelaskan dan menganalisis implementasi kebijakan Peraturan Walikota Semarang Nomor 109 Tahun 2021 di DPMPTSP Kota Semarang dan pengaruhnya terhadap pelayanan publik.
- b. Mengidentifikasi dan menganalisis faktor pendorong dan penghambat implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di DPMPTSP Kota Semarang.

1.5 Manfaat Penelitian

Dari pernyataan yang sudah dibahas diatas, penelitian ini memiliki manfaat beserta kegunaan dan harapan kedepannya di dunia penelitian sebagai berikut :

Manfaat Praktis

- a. Memberi sumbangan pemikiran terkait pengaruh implementasi kebijakan yang mempengaruhi efektivitas pelayanan kepada masyarakat luas.
- b. Memberi pandangan yang lebih luas terkait model implementasi yang diarahkan pada kebijakan pelayanan berdasarkan pandangan dari banyak sisi, mulai dari pandangan paradigma publik, kebijakan publik dan lain sebagainya

Manfaat Teoritis

Memberikan landasan pemikiran bagi penelitian yang sejenis dalam rangka penyebaran pandangan yang lebih luas lagi terkait kondisi pelayanan dan pengaruh implementasi terhadap kebijakan pelayanan didalamnya.

Manfaat Akademis

Memberikan kontribusi ilmiah pada kajian mengenai faktor-faktor yang mendasari tren positif yang didapat dari pengaruh implementasi kebijakan.

1.6 Landasan Teori

1.6.1 Penelitian Terdahulu

Table 1.3

Penelitian Terdahulu

No	Peneliti/Tahun/Judul	Tujuan Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
1	Firda Charisma Dewi (2022) : Analisis Penerapan <i>Electronic</i>	Meneliti penerapan <i>e-government</i> pada mesin	Kualitatif dengan jenis	Penerapan pada <i>e-government</i> melalui mesin ADM di Mal Pelayanan Publik Kabupaten

	<i>Government</i> melalui Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) (Studi Kasus pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Magetan)	anjungan dukcapil mandiri (ADM) (Magetan)	penelitian deskriptif	Magetan dapat disimpulkan belum berjalan cukup baik karena output yang dihasilkan masih dirasa kurang
2	Yayan Andriani (2022) : Analisis Inovasi Layanan Pada Mall Pelayanan Publik (MPP) Terhadap Dampak Kepuasan Masyarakat Di Magetan	Meneliti penerapan inovasi dari Mal Pelayanan Publik Magetan untuk kepuasan masyarakat	Kualitatif	Inovasi layanan disana memberikan kepuasan bagi masyarakat setempat dan bisa mengimplementasikan kepercayaan masyarakat yang bisa memecahkan masalah yang ada
3	Syifa' Wasalma Salsabila (2019) : Analisis Kualitas Pelayanan Publik melalui Program PAK TUWA (Pelayanan Administrasi Kependudukan Tutul WhatsApp) untuk Penerbitan Akta Kematian (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan)	Meneliti kualitas pelayanan publik melalui program PAK TUWA (Pelayanan Administrasi Kependudukan Tutul Whatsapp) untuk penerbitan akta kematian	Kualitatif Deskriptif	Kualitas pelayanan publik melalui program PAK TUWA sudah dianggap cukup baik karena memenuhi 5 dimensi (<i>Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty</i>)
4	Nanda Pratama Auliak dan Susi Hardjati (2023) : Efektivitas Program Pelayanan Administrasi Kependudukan Sabtu Tuntas Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan	Meneliti tingkat efektivitas pelayanan administrasi kependudukan sabtu tuntas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan	Kualitatif Deskriptif	Program sabtu tuntas sudah cukup efektif di segala lini, kecuali pada 1 bagian yaitu frekuensi layanan karena tiap-tiap desa hanya mendapatkan sekali layanan sabtu tuntas
5	Ilhami, R. (2020) : Implementasi Pelayanan Konsultasi Perpajakan	Meneliti model implementasi pelayanan konsultan pajak di Mal	Kualitatif Deskriptif	Pelayanan mengenai konsultasi pajak disana dirasa sudah cukup baik, tetapi masih memiliki kekurangan pada gerai Kantor

	Pada Mall Pelayanan Publik	Pelayanan Publik Kota Bogor		Pajak Pratama Kota Bogor (bagian MPP Kota Bogor)
6	Iqbal Aidar Idrus dan Komang Jaka Ferdian (2019) ; Implementasi Pelayanan Publik Pada Program SIDUKUN 3 In 1 Dalam Pengurusan Administrasi Kependudukan Di DKI Jakarta	Meneliti implementasi pelayanan publik dalam program SIDUKUN 3 in 1 untuk pengurusan administrasi	Kualitatif Deskriptif	Pemerintah DKI Jakarta cukup berhasil melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan, namun kurang mensosialisasikan program tersebut sehingga masih banyak masyarakat yang belum mengetahui SIDUKUN 3 in 1
7	Aditama Azmy Musaddad, W.K. Faizin Ahzani, Mei Susilowati dan Lukman Arif (2020) : Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik	Meneliti inovasi baru SIPRAJA Sidoarjo dalam rangka implementasi pelayanan publik	Kualitatif Deskriptif	SIPRAJA adalah sebuah aplikasi inovasi jenis metode pelayanan dan jenis inovasi sistem. Dalam pelaksanaannya, SIPRAJA sudah melakukan tugasnya dengan baik, namun masih kurang dikenal di masyarakat setempat karena kurangnya pengenalan.
8	Enny Fransiskawati, Saiful Anwar dan Muhibuddin Fadhli (2023) : <i>Juridical Analysis of Implementation of Public Service Standards in the Service of Population and Civil Registration in Magetan District</i>	Meneliti standar penerapan pelayanan publik di bidang kependudukan dan catatan sipil dengan spek yuridis di Kabupaten Magetan	Kualitatif/ Yuridis Empiris	Standar penerapan yang ada di lokus terkait sudah cukup baik dan sesuai dengan aspek yuridis penelitian yang berhubungan dengan Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2016 Kabupaten Magetan
9	Wisber Wiryanto (2020) : <i>Initiative and implementation of the public service innovation by regional government in indonesia</i>	Meneliti model implementasi inovasi pelayanan yang dilakukan pemerintah daerah di Indonesia	Kualitatif Deskriptif	Beberapa daerah yang telah menjalankan pelayanan publik sesuai aturan dan sudah melakukan inovasi. Di sisi lain, masih ada juga daerah yang belum melakukan inovai mengenai pelayanan publik

10	Victor Lapuente dan Steven Van de Walle (2020) : <i>The effects of new public management on the quality of public services</i>	Meneliti pengaruh dari model paradigma NPM terhadap kualitas pelayanan publik	Kualitatif Deskriptif	NPM memberikan gambaran yang lebih bernuansa daripada anti retorika atau pro manajerial konvensional yang berlaku baik di kalangan akademisi maupun praktisi
11	Chima Paul dan Folorunsho Oluwaseun Grace (2020) : <i>Electronic governance and corruption in Nigeria: Combing insights from Integrated Payroll and Personnel Information System (IPPIS) implementation</i>	Meneliti implementasi pelayanan berbasis teknologi melalui sistem informasi penggajian dan personalia elektronik (IPPIS) di Nigeria	Kualitatif	Implementasi IPPIS yang ada disana dirasa sudah efektif dan juga menjadikan sistem disana lebih efisien, baik dari sisi internal, biaya dan dianggap sebagai cara baru untuk menyampaikan informasi dan pelayanan
12	Rohman Hakim, Khaerul Umam dan Husen Saeful Anwar (2021) : <i>Implementation of E-government through the Samsat mobile Jawa barat at the regional revenue agency of West Java province</i>	Meneliti implementasi pelayanan E-Government melalui Samsat Mobile Jawa Barat	Kualitatif	Sistem pelayanan Samsat Mobile di Jawa Barat ini sudah dikelola dengan baik, namun perlu beberapa perbaikan. Contohnya di bagian pengembangan konten yang belum menyediakan aplikasi Samsat Mobile Jawa Barat berbasis iOS
13	Ihor Onyshchuk , Svitlana Onyshchuk dan Olga Rudenko (2020) : <i>Conceptual basis of legal monitoring implementation in the system of public administration</i>	Meneliti landasan konsep awal dari implementasi pelayanan dan pelaksanaan hukum pengawasan di sistem administrasi negara	Kualitatif Deskriptif	Landasan konsep mengenai implementasi pelaksanaan hukum sudah sesuai, dan perlu tambahan pengembangan dan adopsi undang-undang lain. Hasil penelitian juga menganjurkan untuk mencatat hasil yang dicapai dan diharapkan pada tahapan siklus manajemen dan kaitannya dengan semua jenis pelayanan publik

Sumber : Jurnal yang diolah, 2024

1.6.2 Paradigma Administrasi Publik

Administrasi Publik

Menurut Nicholas Henry (Keban, 2014), pengertian administrasi publik yaitu perpaduan antara teori dan pelaksanaannya dalam memberikan pemahaman terkait peran pemerintah dengan masyarakat serta mendorong adanya kebijakan publik yang berpihak kepada kepentingan masyarakat. Menurut Barton dan Chappel (Rahman, 2017) menjelaskan bahwa administrasi publik merupakan tugas dan kewajiban yang dilaksanakan oleh pemerintah sebagai unsur utama penyelenggaraan negara. Menurut Nigro dan Nigro (Rahman, 2017) dijelaskan bahwa administrasi publik adalah upaya sinergitas yang dilakukan oleh legislatif, eksekutif, dan yudikatif sebagai kelompok yang berperan dalam penyelenggaraan negara.

Dalam bahasa Inggris, arti kata publik dalam istilah administrasi publik adalah umum, masyarakat, dan negara. Menurut Nurcholis (Eja, 2017) publik adalah kumpulan orang yang memiliki kesamaan pikiran, perasaan, tujuan, perilaku, dan perbuatan yang sesuai dengan nilai dan norma yang berlaku. Menurut Corso dan Harris dalam (Laxmikanth, 2011) administrasi publik adalah bagian dari tindakan pemerintah sehingga apa yang menjadi tujuan pemerintah dapat tercapai. Pengertian administrasi publik menurut Chandler dan Plano (Keban, 2014) administrasi publik adalah proses dimana sumber daya dan petugas publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk melakukan perencanaan, pelaksanaan, dan penilaian terhadap keputusan-keputusan yang ada dalam kebijakan publik.

Berdasarkan pengertian dari para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa administrasi publik adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dengan tujuan untuk melaksanakan pelayanan publik kepada masyarakat yang sebelumnya telah diagendakan melalui proses pembuatan kebijakan publik. Administrasi publik sebagai cabang keilmuan memiliki objek material dan objek formal seperti bidang keilmuan lainnya. Berdasarkan penjelasan yang disampaikan (Syafiie, 2006) bahwa objek material adalah objek yang bersifat umum atau dibahas secara global tentang pokok permasalahan, sedangkan objek formal merupakan objek yang bersifat khusus atau spesifik karena merupakan pusat perhatian dalam suatu disiplin ilmu pengetahuan. Menurut (Syafiie, 2006) objek material dalam administrasi publik adalah negara sebagai penyelenggara administrasi publik. Sedangkan objek formal dalam administrasi publik diantaranya: pelayanan publik, organisasi publik, manajemen publik, dan kebijakan publik.

Administrasi publik dalam suatu negara penting karena berperan dalam memenuhi kebutuhan publik atau masyarakat. Menurut (Keban, 2014) kepentingan publik mengacu pada isu atau masalah-masalah yang menjadi perhatian publik dan membutuhkan campur tangan pemerintah untuk menyelesaikan isu atau permasalahan tersebut. Permasalahan publik akan semakin beragam dan bertambah banyak seiring dengan berjalannya waktu sehingga pekerjaan yang harus dilakukan oleh pemerintah semakin kompleks.

Paradigma Administrasi Publik

Administrasi publik mengalami pergeseran-pergeseran karena adanya perkembangan zaman. Pergeseran dalam administrasi publik berdampak pada perubahan paradigma administrasi. Menurut Kuhn (Keban, 2014) paradigma adalah perspektif dan bagaimana cara untuk memecahkan masalah dimana terdapat nilai dan metode di dalamnya yang dianut oleh masyarakat. Menurut Nicholas Henry (Keban, 2014) menguraikan lima pergeseran paradigma administrasi negara sehingga menjadi administrasi publik, yaitu sebagai berikut:

a. Paradigma 1: Dikotomi Politik dan Administrasi (Tahun 1900-1926)

Paradigma ini memandang ada perbedaan fungsi politik dan administrasi pemerintahan dalam penyelenggaraan negara. Oleh karena itu perlu adanya pemisahan antara politik dan administrasi sebagai upaya dalam mencapai efisiensi dan efektivitas. Menurut Goodnow (Keban, 2014) politik menitikberatkan perhatiannya pada kebijakan untuk memenuhi kehendak masyarakat, sedangkan administrasi menitikberatkan pada pelaksanaan kebijakan tersebut. Aktualisasi dari paradigma ini yaitu administrasi harus menjadi bagian tersendiri dan dipisahkan dari pengaruh politik. Hal ini bertujuan agar administrasi terlepas dari keterikatan dengan unsur apapun sehingga dalam prosesnya dapat mencapai efisiensi dan efektivitas dalam birokrasi pemerintahan.

b. Paradigma 2: Prinsip-prinsip Administrasi (Tahun 1927-1937)

Paradigma ini muncul sejak adanya kritik yang berasal dari tokoh manajemen klasik yaitu Fayol dan Taylor. Menurut Fayol dan Taylor dalam (Keban, 2014) fokus administrasi publik berdasarkan pada prinsip-prinsip administrasi, yaitu: perencanaan, pengorganisasian, penyediaan staf, pembuatan keputusan, pelaporan, koordinasi, dan penganggaran. Berdasarkan pandangan tokoh manajemen klasik prinsip-prinsip tersebut bersifat universal atau dapat diimplementasikan dimana saja. Dalam paradigma ini fokus dari administrasi publik adalah keahlian dasar dalam bentuk prinsip-prinsip administrasi.

c. Administrasi Negara sebagai Ilmu Politik (Tahun 1950-1970)

Paradigma ini muncul setelah adanya pertentangan dari kalangan ilmuwan politik yang mengkritik bahwa politik dan administrasi tidak dapat dipisahkan. Paradigma ini menentang paradigma sebelumnya yang menilai bahwa politik dan administrasi perlu dipisahkan. Selain itu, John Gaus (Keban, 2014) menyatakan bahwa teori administrasi merupakan bagian dari teori politik. Menurut Landau (Ikeanyibe, 2017) administrasi publik pada periode ini hanya dianggap sebagai bagian kecil dari ilmu politik. Oleh karena itu muncul paradigma baru yang menyoroti bahwa administrasi publik merupakan bagian dari ilmu politik yang lokusnya adalah birokrasi pemerintahan, sedangkan fokus dari administrasi publik itu sendiri masih belum ditemukan karena banyaknya kekurangan pada prinsip-prinsip administrasi.

d. Paradigma 4: Administrasi Publik sebagai Ilmu Administrasi (1956-1970)

Pada paradigma ini menekankan pada prinsip manajemen secara menyeluruh. Dalam paradigma ini terdapat dua orientasi yaitu ilmu administrasi murni dan kebijakan publik. Akan tetapi (Keban, 2014) lokus administrasi publik dalam paradigma ini tidak jelas. Pada paradigma keempat ini administrasi publik kehilangan identitas dan keunikannya karena hanya dipandang sebagai manajemen secara luas.

e. Paradigma 5: Administrasi Publik sebagai Administrasi Publik (Tahun 1970 - sekarang)

Dalam paradigma ini, adanya usaha untuk menegakkan kembali disiplin ilmu administrasi publik sebagai suatu bidang studi yang independen. Fokus yang teridentifikasi pada paradigma ini terletak pada tingkatan-tingkatan (hierarki), sedangkan lokus administrasi publik berupa birokrasi menjadi bergeser ke sektor swasta. Pada perkembangannya telah terjadi pergeseran paradigma dari administrasi publik tradisional ke model manajemen publik baru. Paradigma kelima ini hadir untuk memberikan efisiensi dalam sistem administrasi. Berdasarkan (Ikeanyibe, 2017) apabila pada paradigma sebelumnya pemerintah dianggap sebagai aktor independen dalam birokrasi, namun setelah muncul paradigma ini pemerintah sebagai penyelenggara negara juga dapat melibatkan sektor swasta.

f. Paradigma 6: Tata Kelola atau *Governance* (Tahun 1990 - sekarang)

Paradigma tata kelola atau *governance* didefinisikan sebagai penerapan kekuasaan atau dominasi yang dilakukan oleh pemerintah dalam rangka memberikan kesejahteraan kepada masyarakat. Pada paradigma sebelumnya, adanya keterlibatan swasta dalam pelayanan publik bertujuan untuk menciptakan efisiensi dan membatasi kekuasaan pemerintah. Sedangkan dalam paradigma tata kelola atau *governance* selain ditujukan untuk mencapai efisiensi, tetapi juga untuk meningkatkan partisipasi dari masyarakat dan pihak lainnya. Fokus dari paradigma keenam ini adalah peran aktor dan jaringan diluar pemerintah dalam menghasilkan barang dan jasa publik (Wu dan He, 2017).

Berdasarkan paradigma-paradigma diatas, penelitian ini terletak pada paradigma keenam yaitu paradigma tata kelola atau *governance*.

1.6.3 Kebijakan Publik

Dikutip dari seorang ahli (Boin dan Hart, 2021), kebijakan yang efektif harus didasarkan pada data dan analisis yang mendalam, serta melibatkan kolaborasi antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat sipil untuk mencapai hasil yang optimal dalam situasi apapun. (Boin & Hart, 2021). Terdapat ahli yang menambahkan bahwa kebijakan publik harus responsif terhadap kebutuhan lokal. Ia menekankan pentingnya keterlibatan masyarakat dalam proses pembuatan kebijakan untuk memastikan bahwa kebijakan yang dihasilkan benar-benar mencerminkan kebutuhan dan harapan masyarakat (Liu, 2021). Pendapat lain juga berpendapat bahwa era

digital memberikan peluang baru bagi kebijakan publik untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. Dengan memanfaatkan teknologi, pemerintah dapat lebih mudah berkomunikasi dengan warga dan mendapatkan umpan balik yang konstruktif dalam proses pembuatan kebijakan (Slaughter, 2020).

1.6.4 Implementasi Kebijakan

Menurut Wahab (Anggara, 2015) mendefinisikan implementasi kebijakan merupakan suatu proses keputusan kebijakan yang berbentuk peraturan, keputusan, perintah, atau dekrit. Menurut Solichin (Anggara, 2012) implementasi kebijakan bukan hanya sebagai penjabaran keputusan politik melainkan menyangkut keputusan untuk memperoleh apa yang ada dalam sebuah kebijakan. Kebijakan ini juga memiliki unsur pelayanan publik, yang mana juga cocok jika diimplementasikan dalam penelitian dan saling berhubungan. Selanjutnya, proses implementasi akan selalu diawali dari adanya kebijakan, dan setiap kebijakan yang telah disepakati bersama tentu memiliki sasaran dan tujuan yang akan dicapai.

(Grindle, 2018) Terdapat pendapat yang mengemukakan teori implementasi sebagai suatu proses dan administrasi. Dalam teori ini Grindle memandang bahwa suatu implementasi kebijakan sangat ditentukan oleh isi kebijakan dan konteks implementasi. Grindle mengemukakan bahwa proses implementasi hanya dapat dimulai apabila tujuan-tujuan dan sasaran-sasaran yang semula telah diperinci, program aksi telah dirancang dan

sejumlah dana telah dialokasikan untuk mewujudkan tujuan-tujuan dan sasaran-sasaran tersebut.

Van Horn dan Van Meter (Sulihani dan Hayati, 2018) mendefinisikan implementasi kebijakan publik sebagai tindakan-tindakan dalam keputusan-keputusan sebelumnya. Tindakan ini mencakup usaha-usaha untuk mengubah keputusan menjadi tindakan operasional dalam kurun waktu tertentu maupun dalam rangka melanjutkan usaha-usaha untuk mencapai perubahan besar dan kecil yang ditetapkan oleh keputusan-keputusan kebijakan yang dilakukan oleh organisasi publik yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan. Tindakan ini juga berhubungan dengan aspek pelayanan publik yang juga menjadi bagian kebijakan publik.

Model Implementasi Van Horn dan Van Metter

Model implementasi Van Horn dan Van Meter (Nasution, 2019) berdasarkan dari suatu argumen bahwa perbedaan yang terdapat dalam proses implementasi akan berpengaruh pada sifat kebijakan yang akan dilaksanakan. Selanjutnya, mereka akan menawarkan suatu pendekatan yang mencoba menghubungkan antara isu kebijakan dengan implementasi serta suatu model konseptual yang menghubungkan kebijakan dengan kinerja kebijakan. Kemudian kedua ahli ini menegaskan pendiriannya bahwa kontrol, perubahan dan kepatuhan bertindak merupakan sesuatu konsep penting yang terdapat dalam prosedur-prosedur implementasi.

Van Horn dan Van Meter (Nasution, 2019) mengemukakan bahwa terdapat enam variabel atau faktor yang dapat menentukan keberhasilan implementasi suatu kebijakan, diantaranya :

Standar dan sasaran kebijakan

Standar dan sasaran suatu kebijakan harus jelas dan terukur sehingga kebijakan yang telah dirumuskan dapat direalisasikan. Standar sasaran kebijakan yang tidak terukur dan berantakan menimbulkan konflik diantara para aktor implementasi.

Sumber daya

Implementasi kebijakan juga memerlukan adanya dukungan sumber daya, baik sumber daya manusia maupun sumber daya non manusia.

Komunikasi antar organisasi dan penguatan aktivitas

Komunikasi sangat diperlukan. Proses pelaksanaan implementasi ini juga perlu dukungan dan koordinasi antar organisasi atau dengan instansi lain yang terkait. Untuk itu, diperlukan adanya koordinasi dan kerjasama antar organisasi dalam mewujudkan keberhasilan implementasi program.

Karakteristik agen pelaksana

Karakteristik agen pelaksana ini meliputi struktur birokrasi, norma-norma, dan pola hubungan yang terjadi dalam birokrasi. Yang mana semua unsur tersebut akan mempengaruhi implementasi suatu program.

Lingkungan ekonomi, sosial, dan politik

Dalam lingkungan tersebut, yang dilihat adalah sejauh mana kelompok-kelompok kepentingan dukungan implementasi kebijakan, yaitu menolak atau mendukung; bagaimana sifat opini publik di lingkungan tempat implementasi kebijakan tersebut dilakukan; dan dukungan dari elite politik terkait implementasi kebijakan tersebut.

Disposisi implementor (sikap dari agen pelaksana)

Disposisi implementor atau sikap dari agen pelaksana ini mencakup tiga hal, yaitu: 1) respon dari implementor terhadap kebijakan yang menerima dan melaksanakan kebijakan atau menolak kebijakan; 2) kognisi, yaitu pemahaman terhadap kebijakan yang akan diimplementasikan; 3) intensitas disposisi implementor, yaitu preferensi nilai yang dimiliki oleh implementor.

Model Implementasi Mazmanian dan Sabatier

Menurut Mazmanian dan Sabatier (Subarsono, 2011) implementasi kebijakan bisa terdorong maupun terhambat oleh berbagai faktor. Keberhasilan maupun kegagalan suatu implementasi kebijakan dikemukakan oleh mereka bahwa implementasi kebijakan melibatkan serangkaian langkah dan faktor yang saling terkait. Diantaranya adalah :

Karakteristik Masalah

Karakteristik masalah mencakup sifat dan kompleksitas masalah yang ingin diatasi oleh kebijakan. Semakin kompleks masalah, semakin sulit pula implementasinya.

Karakteristik Kebijakan

Karakteristik kebijakan berkaitan dengan desain dan isi kebijakan. Kebijakan yang jelas, terstruktur, dan memiliki tujuan yang spesifik akan lebih mudah diimplementasikan. Sebaliknya, kebijakan yang ambigu atau terlalu luas dapat menyebabkan kebingungan di lapangan dan menghambat pelaksanaan.

Variabel Lingkungan

Variabel lingkungan mencakup faktor eksternal yang dapat mempengaruhi implementasi kebijakan, seperti kondisi sosial, ekonomi, dan politik. Lingkungan yang mendukung dapat meningkatkan kemungkinan keberhasilan implementasi. Sebaliknya, variabel negatif dapat menjadi hambatan.

1.6.4.1 Standar Kebijakan

Berdasarkan pendapat Robert.K.Merton (Bucchi, 2021, 17-37) kebijakan publik harus diukur dengan kriteria tertentu untuk menilai efektivitas dan relevansinya, dimana perlu adanya penekanan standar untuk memandu proses pembuatan kebijakan dan evaluasi hasilnya.

1.6.4.2 Sumber Daya

Berdasarkan pendapat dari Jay Barney (Baskoro, 2020, 1-12) sumber daya itu sendiri bisa ditekankan bahwa sumber daya yang unik, berharga, langka, dan tidak dapat ditiru adalah kunci untuk menciptakan keunggulan kompetitif.

1.6.4.3 Komunikasi

Berdasarkan pandangan dari beberapa ahli, salah satunya adalah Wilbur Schramm (Nasution, 2023, 90-107) mendefinisikan bahwa proses komunikasi adalah proses pertukaran informasi yang melibatkan pengirim dan penerima. Ia menekankan pentingnya konteks sosial dan budaya dalam membentuk cara orang berkomunikasi.

1.6.4.4 Karakteristik

Pandangan dari Albert Bandura (Adi, 2020, 22-31) menyebutkan bahwa keterampilan sosial individu dipengaruhi oleh karakteristik pribadi dan pengaruh lingkungan. Proses pembelajaran sosial berperan penting dalam pengembangan keterampilan.

1.6.4.5 Lingkungan

Pendapat dari Herbert Blumer (Harahap, 2023, 32-40) menjelaskan bahwa perilaku individu tidak hanya dipengaruhi oleh karakteristik pribadi, tetapi juga oleh lingkungan sosial yang terdiri dari norma, nilai, dan interaksi sosial. Lingkungan sosial menentukan cara individu beradaptasi dan berperilaku dalam konteks sosial.

1.6.5 Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik

Kebijakan publik adalah apa yang dipilih pemerintah untuk dilakukan atau tidak dilakukan (Thomas Dye, 2019). Pendapat ini memiliki arti bahwa kebijakan publik dibuat oleh pemerintah dan kebijakan publik merupakan pilihan pemerintah. (James E. Anderson, 2018) Kebijakan publik merupakan hasil dari kebijakan yang ditentukan oleh pejabat pemerintah. Kebijakan publik merupakan sesuatu yang penting dalam penyelenggaraan negara. Pemerintah sebagai aktor utama dalam kebijakan publik senantiasa dihadapkan dengan berbagai macam persoalan seperti ekonomi, politik, sosial, kesehatan, dan tanggapan pemerintah terhadap berbagai macam persoalan tersebut itulah yang dikatakan sebagai kebijakan publik (Nugroho, 2017).

Pelayanan publik juga termasuk aspek dari kebijakan publik. Dengan adanya pelayanan publik, maka masyarakat bisa mendapatkan haknya dan dapat dipenuhi kebutuhan mereka oleh para pelayan publik. Pelayanan publik ini juga termasuk dalam salah satu kebijakan publik yang berkaitan dengan kegiatan administrasi yang melibatkan penyelenggaraan dan pelaksanaan kebijakan publik oleh aparat pemerintah yang bertanggung jawab (Woodrow Wilson dalam Dahurandi, 2020).

Pada dasarnya, implementasi kebijakan pelayanan publik merupakan segala aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah maupun para pegawai yang berada di organisasi naungan pemerintah. Melalui upaya yang sinergis, pelayanan publik dapat ditingkatkan dan memberikan manfaat

yang nyata bagi masyarakat (Peter John, 2010). Implementasi kebijakan pelayanan publik ini fokus pada penerapan pelayanan publik yang didasarkan pada prinsip-prinsip tata kelola yang baik (Budi Prasetyo, 2015).

1.6.6 Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah salah satu instansi pemerintah yang tergabung didalam DPMPTSP yang secara spesifik berperan penting dalam mendukung pelayanan publik kepada masyarakat secara satu pintu. PTSP memiliki tugas seperti memberi pelayanan publik satu pintu, layanan perizinan dan non-perizinan, menyediakan informasi terkait kepentingan publik, memfasilitasi koordinasi antara pemangku kepentingan, pemantauan dan evaluasi terhadap implementasi perizinan dan non-perizinan dan sebagainya. Hal ini secara umum telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan diikuti oleh Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah untuk penyelenggaraan PTSP itu sendiri. PTSP juga mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Peraturan ini mengatur standar dan mekanisme bagi PTSP dalam menyelenggarakan pelayanan perizinan secara elektronik (*online*) agar lebih efisien, transparan, dan akuntabel. Hal ini berlaku sama pada Kota Semarang, yang diatur di Peraturan Walikota Semarang Nomor 109 Tahun 2021. Melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu, DPMPTSP Kota Semarang berupaya menyederhanakan prosedur dan mempercepat waktu masyarakat dalam menangani keinginan mereka dalam

satu pintu melalui bentuk pelayanan publik. PTSP sendiri memiliki berbagai prinsip, yaitu:

- a. Pelayanan Prima
- b. Transparansi
- c. Akuntabilitas
- d. Koordinasi dan Sinkronisasi
- e. Partisipatif
- f. Inovatif

1.6.7 Pendorong dan Penghambat Implementasi Kebijakan

Pendorong dan penghambat di dalam suatu implementasi kebijakan merupakan suatu hal yang tidak bisa lepas satu sama lain. Implementasi kebijakan publik adalah proses yang krusial untuk memastikan bahwa rencana dan strategi yang telah dirumuskan dapat diterapkan secara efektif yang dalam praktiknya, terdapat berbagai faktor yang dapat berperan sebagai pendorong maupun penghambat. Pandangan para ahli, mengenai pendorong dan penghambat implementasi kebijakan, juga selaras dengan teori implementasi kebijakan itu sendiri. Beberapa ahli menyebutkan sebagai berikut :

Van Horn dan Van Meter (Nasution, 2019) mengemukakan bahwa terdapat enam variabel yang menentukan dorongan maupun hambatan dari implementasi suatu kebijakan, diantaranya :

1. Standar dan sasaran kebijakan

Pendorong: Standar dan sasaran kebijakan jelas dan terukur, agen pelaksana memiliki panduan yang konkret untuk diikuti.

Penghambat: Standar dan sasaran tidak jelas, menyebabkan kebingungan dan kesulitan dalam pelaksanaan.

2. Sumber daya

Pendorong: Ketersediaan sumber daya yang memadai. Dengan sumber daya yang cukup, agen pelaksana dapat melaksanakan kebijakan secara efektif dan efisien.

Penghambat: Keterbatasan sumber daya, seperti anggaran yang tidak mencukupi atau kekurangan tenaga kerja terampil, dapat menghambat pelaksanaan.

3. Komunikasi antar organisasi dan penguatan aktivitas

Pendorong: Komunikasi yang efektif antara berbagai organisasi dan lembaga pemerintah dapat memperkuat koordinasi dan kolaborasi.

Penghambat: Komunikasi antar organisasi tidak berjalan dengan baik, menyebabkan miskomunikasi, duplikasi usaha, atau bahkan konflik.

4. Karakteristik agen pelaksana

Pendorong: Agen pelaksana yang terampil, berpengalaman, dan memiliki komitmen tinggi terhadap kebijakan cenderung lebih berhasil dalam melaksanakan kebijakan.

Penghambat: Agen pelaksana yang kurang berpengalaman atau tidak memiliki keterampilan yang diperlukan dapat menjadi penghambat.

Ketidakhahaman atau kurangnya motivasi dapat mengakibatkan implementasi yang buruk.

5. Lingkungan ekonomi, sosial, dan politik

Pendorong: Lingkungan yang kondusif, termasuk dukungan politik yang kuat, stabilitas ekonomi, dan norma sosial yang mendukung, dapat memperlancar implementasi kebijakan.

Penghambat: Ketidakstabilan politik, masalah ekonomi, atau resistensi sosial dapat menghambat pelaksanaan kebijakan.

6. Disposisi implementor

Pendorong: Disposisi positif dari implementor, termasuk sikap proaktif dan komitmen terhadap tujuan kebijakan, dapat meningkatkan keberhasilan implementasi.

Penghambat: Implementor yang memiliki sikap skeptis atau tidak percaya pada kebijakan dapat menjadi penghambat.

Ada pendapat lain dari Mazmanian dan Sabatier. Menurut Mazmanian dan Sabatier (Subarsono, 2011) implementasi kebijakan bisa terdorong maupun terhambat oleh berbagai faktor. Diantaranya adalah :

1. Karakteristik Masalah

Pendorong: Ketika masalah yang ingin diatasi oleh kebijakan sudah jelas dan terdefinisi dengan baik, hal ini dapat mendorong implementasi.

Penghambat: Masalah yang dihadapi bersifat kompleks atau ambigu, ini dapat menghambat implementasi.

2. Karakteristik Kebijakan

Pendorong: Kebijakan yang dirumuskan dengan baik, jelas, dan memiliki tujuan yang terukur akan lebih mudah diimplementasikan.

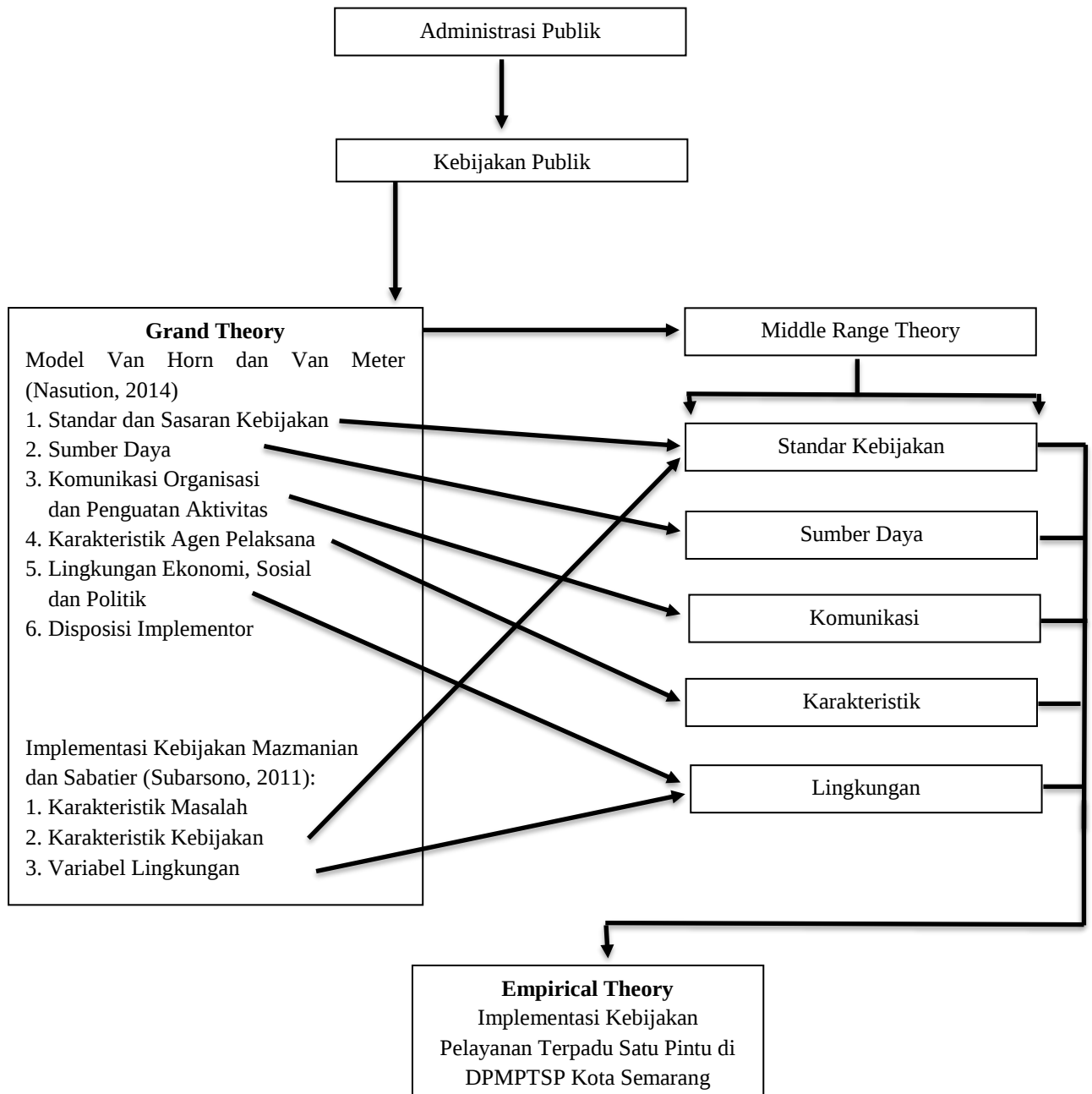
Penghambat: Kebijakan yang terlalu kompleks atau tidak realistis dapat menjadi penghambat.

3. Variabel Lingkungan

Pendorong: Lingkungan yang mendukung, termasuk dukungan politik, kondisi ekonomi yang stabil, dan norma sosial yang positif, dapat memperlancar implementasi kebijakan.

Penghambat: Lingkungan yang tidak mendukung, seperti ketidakpastian politik, krisis ekonomi, atau resistensi masyarakat, dapat menghambat implementasi.

1.7 Kerangka Pikir



1.8 Operasionalisasi Konsep

Dalam upaya untuk mendapatkan suatu pemahaman yang sama mengenai definisi konsep yang ada dalam penelitian, dan untuk menghindari terjadinya simpang siur antar makna, maka penulis merasa perlu untuk membatasi lingkup konsep terkait dan mengoperasionalkan konsep-konsep yang dipakai dengan maksud untuk mempermudah analisa agar tujuan tercapai. Diantaranya :

1. Implementasi Kebijakan

Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di DPMPTSP Kota Semarang adalah pelaksanaan dari Peraturan Walikota Nomor 109 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Sistem Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang.

2. Standar kebijakan

Berkonsep pada kriteria dan pedoman yang ditetapkan dalam suatu kebijakan untuk memastikan bahwa tujuan kebijakan dapat tercapai dengan efektif dan efisien.

3. Sumber daya

Berkonsep pada dukungan sumber daya (manusia, finansial, teknologi, infrastruktur) dan berfokus pada kualitas sumber daya yang berpengaruh pada implementasi kebijakan.

4. Komunikasi

Berkonsep pada proses penyampaian informasi antara semua pemangku kepentingan yang terlibat dan terfokus di komunikasi yang efektif dan akurat agar tidak terjadi kesalahan maupun misinformasi.

5. Karakteristik

Berkonsep pada sifat atau atribut tertentu dari kebijakan yang mempengaruhi implementasi dan harus mendukung tujuan kebijakan dan mudah dipahami oleh pelaksana dan masyarakat.

6. Lingkungan

Berkonsep pada lingkungan sosial, ekonomi, politik, dan budaya di mana kebijakan diimplementasikan. Berfokus pada lingkungan yang kondusif maupun tidak.

1.8.1 Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang

Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kota Semarang merupakan langkah strategis yang bertujuan untuk mempermudah akses masyarakat dan pelaku usaha terhadap berbagai layanan perizinan dan pelayanan publik. Dengan tujuan menciptakan sistem pelayanan yang efisien, transparan, dan akuntabel, PTSP diharapkan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat serta menarik minat investasi ke daerah ini. Salah satu inovasi utama dalam PTSP adalah pengintegrasian berbagai jenis layanan perizinan dan non-perizinan dalam satu lokasi. Hal ini memungkinkan masyarakat untuk mengurus berbagai keperluan, seperti izin usaha dan izin mendirikan bangunan, di satu tempat. Dengan sistem ini, waktu dan tenaga yang dibutuhkan untuk mendapatkan layanan dapat

diminimalkan, memberikan kenyamanan bagi pengguna. Untuk mendukung proses ini, PTSP Kota Semarang memanfaatkan teknologi informasi. Masyarakat kini dapat mengakses layanan secara *online*, sehingga proses pengajuan dan pemantauan status perizinan menjadi lebih cepat dan transparan.

1.8.2 Fenomena dan Gejala

Fenomena dan gejala bisa dikatakan sebagai suatu hal yang selaras. Fenomena dan gejala dari implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) atau juga bisa disebut DPMPTSP di Kota Semarang bisa dilihat dari beberapa indikator yang mencerminkan keberhasilan dan tantangan dalam pelaksanaannya. Diantaranya :

A. Fenomena 1: Pelaksanaan Peraturan Walikota Nomor 109 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Sistem Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang

1. Kebijakan

Seperangkat prinsip atau pedoman yang ditetapkan untuk mengarahkan tindakan dan keputusan dalam mencapai tujuan tertentu.

2. Pemahaman Kebijakan

Tingkat pengetahuan dan interpretasi individu atau kelompok terhadap kebijakan yang diterapkan.

3. Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan merujuk pada kategori layanan yang diberikan kepada masyarakat, seperti layanan kesehatan, pendidikan, atau sosial, yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan spesifik.

4. Prosedur

Tata cara yang harus diikuti dalam melaksanakan suatu kegiatan, yang bertujuan untuk menjamin konsistensi dan efektivitas dalam pelaksanaan.

5. Sistem Informasi

Kumpulan komponen yang mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan menyebarkan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan manajemen dalam organisasi.

6. Pengawasan

Proses pemantauan dan evaluasi terhadap pelaksanaan kebijakan atau program untuk memastikan bahwa tujuan tercapai dan untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki.

B. Fenomena 2: Standar Kebijakan

1. Efektivitas

Ukuran sejauh mana suatu kebijakan mencapai tujuan yang telah ditetapkan, serta dampaknya terhadap sasaran yang diinginkan.

2. Kompetensi

Kombinasi pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang memungkinkan individu untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan dengan baik.

C. Fenomena 3: Sumber Daya

1. Kualitas

Merujuk pada tingkat kesesuaian layanan atau produk dengan standar yang ditetapkan, serta kepuasan pengguna atau penerima layanan.

2. Kemampuan

Kapasitas individu atau organisasi untuk melakukan tugas atau menghadapi tantangan, yang mencakup keterampilan dan sumber daya yang tersedia.

D. Fenomena 4: Komunikasi

1. Efisien dan Akurat

Melaksanakan aktivitas dengan penggunaan sumber daya yang minimal dengan ketepatan informasi dalam mencapai hasil yang diinginkan.

E. Fenomena 5: Karakteristik

1. Sifat

Ciri khas yang melekat pada individu, organisasi, atau sistem, yang mempengaruhi cara mereka beroperasi atau berinteraksi.

F. Fenomena 6: Lingkungan

1. Adaptif

Kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan perubahan kondisi atau lingkungan, serta mengubah strategi atau pendekatan untuk tetap relevan dan efektif.

2. Kondisi Lingkungan

Kondisi lingkungan merujuk pada faktor-faktor eksternal, baik sosial, ekonomi, maupun politik, yang mempengaruhi pelaksanaan kebijakan dan keberhasilan program.

1.8.3 Pendorong dan Penghambat

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kota Semarang telah menjadi langkah signifikan dalam meningkatkan akses layanan bagi masyarakat dan pelaku usaha. Namun, implementasinya tidak lepas dari berbagai pendorong dan penghambat yang memengaruhi keberhasilan program ini. Salah satu pendorong utama adalah komitmen pemerintah daerah yang kuat untuk memperbaiki pelayanan publik yang menciptakan suasana yang kondusif bagi pengembangan PTSP, menjadikannya prioritas dalam agenda pembangunan. Penggunaan teknologi informasi yang canggih semakin memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan. Sistem online membuat proses pengajuan dan pemantauan status perizinan menjadi lebih cepat dan transparan, yang tentunya meningkatkan efisiensi pelayanan. Koordinasi yang baik antar Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) juga berperan penting dalam kelancaran PTSP. Kerjasama antar berbagai instansi memastikan bahwa semua aspek layanan terintegrasi dengan baik, sehingga proses perizinan dapat dipercepat. Partisipasi aktif masyarakat dalam memberikan masukan dan *feedback* juga menjadi pendorong yang signifikan. Keterlibatan masyarakat membantu pemerintah memahami kebutuhan dan harapan mereka, sehingga kualitas layanan dapat terus ditingkatkan.

Ada pendorong pasti ada penghambat. Proses birokrasi yang masih kompleks dan panjang sering kali menjadi kendala dalam efisiensi pelayanan dan bisa memengaruhi kepuasan masyarakat, yang mengharapkan proses yang lebih cepat dan sederhana. Keterbatasan sumber daya, baik dari segi anggaran maupun

jumlah tenaga kerja, juga menjadi tantangan tersendiri. Tanpa dukungan sumber daya yang memadai, pelaksanaan PTSP dapat terhambat. Kurangnya sosialisasi mengenai layanan PTSP kepada masyarakat dapat mengakibatkan rendahnya partisipasi dan pemahaman, sehingga tujuan dari program ini tidak sepenuhnya tercapai. Resistensi terhadap perubahan juga menjadi penghambat yang signifikan.. Tak kalah penting, tantangan teknologi seperti masalah teknis atau kurangnya infrastruktur yang memadai dapat mengganggu akses dan penggunaan sistem pelayanan online.

1.9 Argumen Penelitian

Alasan peneliti memakai topik penelitian ini disebabkan topik ini menarik untuk diteliti, dan dalam perkembangan kehidupan yang ada, implementasi kebijakan oleh lembaga publik masih penting dalam kehidupan masyarakat. Topik ini banyak diteliti oleh peneliti-peneliti terdahulu sehingga data dan informasi mengenai implementasi kebijakan masih sangat relevan, dengan kehidupan organisasi pelayanan dan juga masyarakat. Pelayanan publik sendiri juga termasuk bagian dari kebijakan, dimana kebijakan adalah fokus dari administrasi publik, dan implementasinya dirasa masih berhubungan antara kedua hal tersebut.

Alasan pemilihan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang sebagai lokus penelitian disebabkan organisasi ini merupakan hasil bukti empiris dari dijalankannya regulasi yang diperbincangkan diatas. Selain itu, kualitas pelayanan yang ada di Kota

Semarang ini sangat baik, yang dibuktikan dari data statistik yang ada di website terkait, dan peneliti akan meneliti fenomena ini dengan alasan bagaimana implementasi kebijakan bisa memiliki tren yang positif dari awal dibentuk hingga sekarang.

1.10 Fenomena Penelitian

Fenomena penelitian merujuk pada suatu kejadian, isu, atau kondisi yang menjadi fokus dalam suatu studi atau kajian ilmiah. Dalam konteks penelitian, fenomena dapat mencakup berbagai hal, seperti perilaku manusia, kondisi sosial, atau hasil dari kebijakan tertentu. Sama halnya yang terjadi pada penelitian penulis. Penggunaan penelitian membantu peneliti dalam mengatur alur pikir yang ada dan mengaitkan teori yang telah dijelaskan kedalam fenomena sebagai berikut :

Table 1.4

Fenomena Penelitian

Fenomena	Gejala	Informan	Teknik Pengumpulan Data
Pelaksanaan Peraturan Walikota Nomor 109 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Sistem Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan	Kebijakan	1. Koordinator Verifikasi dan Validasi Layanan Perizinan 2. Koordinasi Pengaduan Layanan Penanaman	1. Observasi 2. Wawancara 3. Studi Literatur
	Pemahaman Kebijakan		
	Jenis Pelayanan		
	Prosedur		

Terpadu Satu Pintu Kota Semarang	Sistem Informasi	Modal dan Perizinan 3. Staf DPMPTSP Kota Semarang	
	Pengawasan		
Standar Kebijakan	Efektivitas		
	Kompetensi		
Sumber Daya	Kualitas		
	Kemampuan		
Komunikasi	Efisien dan Akurat		
Karakteristik	Sifat		
Lingkungan	Adaptif		
	Kondisi Lingkungan		

Sumber : Jurnal yang diolah, 2024

1.11 Metode Penelitian

1.11.1 Tipe Penelitian

Metode penelitian adalah metode ilmiah untuk melaporkan data dengan maksud dan tujuan tertentu. Ada 2 metode yaitu kualitatif dan kuantitatif. Pendekatan kualitatif dipilih oleh peneliti karena kompleks dan dinamisnya permasalahan yang akan diteliti sehingga perolehan data yang didapat dari narasumber perlu ditarik menggunakan metode yang lebih alamiah seperti wawancara atau melalui studi literatur dari jurnal-jurnal terdahulu. Menurut (Creswell, 2017) mengatakan bahwa penelitian kualitatif yaitu suatu proses pendekatan kepada target dan memahami makna perilaku individu dan kelompok, yang menggambarkan suatu permasalahan sosial atau masalah kemanusiaan secara nyata. Pendekatan kualitatif ini juga dilengkapi dengan analitis deskriptif disebabkan data yang dikumpul diperoleh dari hasil wawancara, dokumentasi, observasi, dokumen sekunder, dan rekaman percakapan. Dengan menggunakan penelitian deskriptif, peneliti dapat menggali realita yang terjadi di lapangan secara mendalam serta menjelaskannya dengan penjelasan yang tepat.

1.11.2 Lokus dan Fokus Penelitian

Lokus adalah daerah dimana peneliti melakukan penelitian. Lokus peneliti ada di Kota Semarang, yang bertepatan di PTSP Kota Semarang. Alasan dan latar belakang penulis memakai Kota Semarang sebagai lokus penelitian adalah karena instansi yang ada disini, yaitu DPMPTSP Kota Semarang memiliki indeks nilai yang termasuk tinggi, yang mana tentunya bersinergi dengan implementasi kebijakan.

Mengenai fokus penelitian, penelitian ini memiliki fokus terkait beberapa hal yang diantaranya :

- a. Menjelaskan dan menganalisis implementasi kebijakan yang ada di Pelayanan Terpadu Satu Pintu di DPMPTSP Kota Semarang dan pengaruhnya terhadap pelayanan publik.
- b. Mengidentifikasi dan menganalisis faktor pendorong dan penghambat implementasi kebijakan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu di DPMPTSP Kota Semarang.

1.11.3 Sumber dan Jenis Data

Pendapat (Lofland, 2017) mengemukakan sumber informan utama yang digunakan dalam studi kualitatif, antara lain:

- a. Berupa kata-kata, yaitu bisa digambarkan melalui hasil pengamatan yang diperoleh dari wawancara bersama narasumber selaku subjek utama penelitian.
- b. Studi dokumen, yaitu berupa buku, jurnal, hasil kajian teoritis, studi pendahuluan sebelumnya, dokumen resmi, arsip yang menyangkut topik penelitian, dan dokumen resmi berupa peraturan atau regulasi.
- c. Foto, yaitu gambar suatu metode yang digunakan dalam dokumen akan menjadi fakta yang akurat dari pencatatan sumber data. Foto juga dapat menghasilkan data deskriptif berupa gambaran suatu fenomena.

Menurut Lofland (Moloeng, 2013) untuk memperoleh data kualitatif, peneliti membutuhkan dua sumber data. Sumber data primer, dan data sekunder.

Data primer

Data primer adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya yang berupa wawancara, jajak pendapat dari individu atau kelompok maupun hasil observasi dari suatu objek, kejadian atau hasil pengujian. Data primer disini berupa observasi dan wawancara yang dilakukan di DPMPTSP Kota Semarang, dan dilaksanakan saat peneliti melakukan terjun lapangan ke lokus terkait.

Data sekunder

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh melalui media perantara atau secara tidak langsung yang berupa buku, catatan, bukti yang telah ada, atau arsip baik yang dipublikasikan maupun yang tidak dipublikasikan secara umum. Penelitian ini masih menggunakan data sekunder berupa dokumen dan regulasi serta hasil dari penelitian terdahulu yang sudah dibaca oleh peneliti menggunakan aspek studi literatur.

1.11.4 Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah aspek yang bisa dijadikan peneliti untuk mendapatkan informasi terkait dengan penelitian yang berlangsung dan mencakup

populasi atau sampel yang terlibat dalam pengumpulan data dan analisis statistik dalam sebuah studi (Sekaran, 2016). Dalam penelitian ini, digunakan teknik *Purposive Sampling* dan *Random Sampling*.

Berikut adalah daftar dari sampel informan yang akan dijadikan sebagai acuan penelitian.

Tabel 1.5

Sample Informan

Nomor	Nama Jabatan	Teknik	Populasi	Sampel	Persen
1	Koordinator Verifikasi dan Validasi Layanan Perizinan	Purposive Sampling	1	1	100%
2	Koordinasi Pengaduan Layanan Penanaman Modal dan Perizinan	Purposive Sampling	1	1	100%
3	Staf Verifikasi dan Validasi Layanan Perizinan dan Staf Pengaduan Layanan Penanaman Modal dan Perizinan DPMPTSP Kota Semarang	Random Sampling	30	3	10%

Sumber : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu , 2024

Divisi Verifikasi dan Validasi Layanan Perizinan

Divisi ini adalah divisi bidang II. Divisi Verifikasi dan Validasi Layanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

(DPMPTSP) Kota Semarang bertanggung jawab untuk memastikan bahwa semua permohonan izin yang diajukan oleh masyarakat dan investor telah memenuhi syarat dan ketentuan yang berlaku. Tugas utama divisi ini mencakup pemeriksaan dokumen, verifikasi data, serta validasi informasi yang diberikan oleh pemohon.

Divisi Pengaduan Layanan Penanaman Modal dan Perizinan

Divisi ini adalah divisi di bidang monitoring dan evaluasi. Divisi Pengaduan Layanan Penanaman Modal dan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang memiliki tugas utama untuk menerima, mengelola, dan menanggapi pengaduan dari masyarakat serta investor terkait layanan perizinan. Divisi ini berperan sebagai jembatan komunikasi antara DPMPTSP dan pemohon layanan, memastikan bahwa setiap keluhan atau masukan ditangani dengan serius.

1.11.5 Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah langkah strategis dalam penelitian karena peneliti bermaksud untuk mengumpulkan data (Sugiyono, 2014). Metode yang digunakan dalam teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dokumentasi, serta penggabungan dari ketiga teknik tersebut.

1. Wawancara

Wawancara adalah komunikasi dengan melakukan percakapan dua pihak yaitu pewawancara sebagai pihak yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara sebagai pihak yang menjawab pertanyaan dengan maksud

dan tujuan tertentu (Moloeng, 2016). Wawancara diklasifikasikan menjadi tiga macam, yaitu: wawancara terstruktur, wawancara semi struktur, dan wawancara tidak terstruktur. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengumpulan data dengan melakukan wawancara tidak terstruktur (terbuka) dengan tujuan agar peneliti dapat menggali informasi lebih mendalam dari semua sumber peneliti (Esterber, 2010).

2. Observasi

Observasi merupakan dasar semua ilmu pengetahuan. Observasi dijadikan cara untuk mendapatkan bukti nyata atau fakta lapangan oleh para ilmuwan. Observasi dalam penelitian ini dilakukan dengan mengamati peristiwa, kejadian selama penelitian yang kemudian dicatat secara objektif (Nasution, 2010).

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah catatan kejadian yang telah berlalu yang berbentuk tulisan atau gambar yang diabadikan, dan cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian (Sugiyono, 2018).

4. Studi Pustaka

Selain dengan melakukan wawancara dan dokumentasi, dalam penelitian ini pengumpulan data juga dilakukan dengan studi pustaka

(Sugiyono, 2017) yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan melihat dan mempelajari referensi-referensi yang berasal dari buku-buku dan berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain seperti nilai, budaya, dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti. dan jurnal ilmiah yang dapat digunakan untuk mengkaji teori dan konsep terkait dengan penelitian ini, yaitu administrasi publik, kebijakan publik, implementasi pelayanan publik, dan penghambat. Peneliti melakukan hal ini melalui literatur yang tersedia di internet dan dikaji secara mendalam.

1.11.6 Metode Analisis dan Interpretasi Data

Analisis data (Azwar, 2015) merupakan proses penyusunan data secara sistematis dengan mengkategorikan data, menjabarkan dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun pola-pola, memilah mana yang penting dan yang akan dipelajari, serta membuat kesimpulan yang mudah dipahami. Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan secara berulang mulai dari sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah melakukan penelitian di lapangan. Analisis data sebelum memasuki lapangan ditujukan untuk menganalisis data sekunder yang telah berhasil dikumpulkan sebagai bahan awal menemukan fokus penelitian, sedangkan analisis selama di lapangan adalah analisis data yang dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai dalam periode waktu tertentu (Azwar, 2015).

Dalam melakukan analisis data penelitian kualitatif menggunakan logika berpikir induktif yaitu proses berpikir yang berangkat dari data empirik menuju kepada suatu teori tertentu (Azwar, 2015). Selain itu, (Miles dan Huberman, 2014) ada teori yang mengemukakan bahwa analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus melalui:

1. Kondensasi Data

Kondensasi data adalah proses merangkum, memilih, menyederhanakan, dan mengabstrakkan data yang didapatkan dari catatan lapangan, transkrip wawancara, dokumen, dan materi empiris lain. Pendapat ahli (Miles dan Huberman, 2014 : 10) menyatakan bahwa kondensasi data mengacu pada proses pemilihan, pengerucutan, penyederhanaan, peringkasan, dan transformasi data. Untuk kondensasi data, analisis data dilakukan interaktif dan terus menerus sampai data jenuh.

2. Penyajian data

Penyajian data bertujuan untuk memudahkan dalam memahami apa yang terjadi, sehingga lebih mudah merencanakan apa yang selanjutnya akan dilakukan. Dalam penelitian kualitatif penyajian data dilakukan dengan bentuk uraian singkat, hubungan antar kategori, bagan, dan *flowchart*. Diperlukan juga penyajian data dalam bentuk grafik, matriks, dan jejaring kerja

sehingga dapat dilakukan pengecekan apakah peneliti sudah memahami data yang disajikan.

3. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan awal merupakan penarikan kesimpulan yang masih bersifat sementara yang dapat berubah jika tidak ditemukan bukti-bukti pendukung. Jika data yang ada dapat mendukung kesimpulan awal, maka kesimpulan tersebut menjadi kesimpulan yang kredibel. Dalam penarikan kesimpulan yang kredibel harus dilakukan proses pemeriksaan keabsahan data atau verifikasi.

1.11.7 Tahapan Penelitian

Peneliti (Suharsimi, Arikunto, 2010) melaksanakan penelitian implementasi pelayanan publik dengan beberapa tahap sebagai berikut :

a. Perencanaan (*Planning*)

Dalam tahapan ini peneliti menggunakan studi literatur dalam merumuskan penelitian ini, dan mempersiapkan tahap-tahap berikutnya

b. Pelaksanaan Tindakan (*Acting*)

Dalam tahapan ini, peneliti melaksanakan penelitian dengan memakai teori yang sudah dijelaskan diatas, dengan menggunakan metode yang cocok digunakan

c. Pengamatan (*Observing*)

Dalam tahap ini, penulis melakukan pengamatan di lokus terkait guna mendapatkan data tambahan

d. Refleksi (*Reflecting*)

Tahap terakhir ini peneliti menjalankan penelitian akhir dan merumuskan kesimpulan setelah menjalankan penelitian dan melakukan pelaporan terkait penelitian yang dilakukan

.1.11.8 Uji Validitas

Dalam menentukan kualitas data, penelitian kualitatif berkaitan erat dengan validitas data yang lebih mengutamakan pada kualitas tipologi data, bukan seperti dalam penelitian kuantitatif yang mengutamakan masalah reliabilitas data yang berupa generalisasi numerik dan populasi (Afrizal, 2014). Ada pendapat yang menyatakan bahwa membuat proposal penelitian harus menyampaikan langkah-langkah yang akan diambil untuk memeriksa akurasi dan kredibilitas penemuan-penemuannya (Creswell, 2014).

Dalam penelitian ini, penulis memutuskan untuk menggunakan triangulasi data dan menghabiskan lebih banyak waktu di tempat penelitian. Berdasarkan pendapat para ahli (Sugiyono, 2015) terdapat tiga jenis triangulasi data, yaitu:

1. Triangulasi sumber

Dilakukan dengan mengecek data melalui beberapa sumber yang dapat dilakukan dengan membandingkan data hasil

wawancara dengan data hasil pengamatan, membandingkan perkataan seseorang di depan orang banyak dengan perkataannya ketika berbicara secara pribadi, membandingkan perspektif seseorang dengan orang lain, serta membandingkan data hasil wawancara dengan dokumen tertentu yang berkaitan.

2. Triangulasi teknik

Merupakan triangulasi yang dilakukan dengan mengecek data dari sumber yang sama dengan teknik pengumpulan data yang berbeda.

3. Triangulasi waktu

Dilakukan dengan melakukan pengumpulan data dari sumber data yang sama pada waktu yang berbeda-beda untuk melihat apakah ada perbedaan data yang dihasilkan karena adanya perbedaan waktu dalam pengambilan data. Triangulasi waktu dilakukan secara terus menerus hingga kepastian data penelitian benar-benar sudah dapat ditemukan.