

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif karena penelitian bermaksud memperoleh gambaran yang mendalam tentang implementasi Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Dimuat dalam Pasal 11 ayat 3 Penyelenggaraan PTSP oleh pemerintah provinsi/kabupaten/kota dilaksanakan oleh Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Kegiatan penyelenggaraan suatu perizinan dan nonperizinan yang mendapat pendelegasian atau pelimpahan wewenang dari lembaga atau instansi yang memiliki kewenangan perizinan dan nonperizinan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu tempat.

Penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan metode penelitian deskriptif analisis bersifat kualitatif, menurut Sugiyono (2003:11) penelitian deskriptif adalah suatu permasalahan penelitian yang berkenaan dengan pertanyaan terhadap keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih (variabel yang berdiri sendiri).

Penelitian deskriptif ini berusaha menjawab pertanyaan, bagaimana implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada di Provinsi Sumatera Selatan. Penelitian ini merupakan studi kasus pada Badan Promosi dan Perizinan Penanaman Modal Daerah (BP3MD) Provinsi Sumatera Selatan. Dalam

mengimplementasikan kebijakan terkait dengan pelayanan terpadu, hal ini untuk memperkaya pemahaman dan mendukung dalam pengambilan keputusan untuk menarik keputusan, selain dari pada itu dilakukan pembandingan implementasi kebijakan pada Badan Promosi dan Perizinan Penanaman Modal Daerah (BP3MD) di Provinsi Sumatera Selatan yang menjadi studi literatur. Dari fokus penelitian ini adalah implementasi kebijakan di bidang pelayanan terpadu satu pintu, maka selain menggunakan teori kebijakan publik juga menggunakan teori-teori organisasi sebagai rujukan sehingga teori yang mendukung penelitian ini bersifat multi disiplin ilmu untuk memperkaya dalam penulisan dalam penelitian dimaksud.

Penulis harus menggunakan instrumen mengikuti asumsi-asumsi kultural sekaligus mengikuti data dalam upaya mencapai wawasan-wawasan imajinatif ke dalam dunia sosial informan. Penelitian ini tidak hanya mengungkapkan peristiwa yang riil, tetapi diharapkan hasilnya dapat mengungkapkan nilai-nilai pelayanan yang profesional dan akuntabel. Dengan penelitian ini dapat diperoleh gambaran yang lengkap tentang: 1) Memperoleh gambaran penyelenggaraan pelayanan publik yang memuaskan kepada masyarakat di kantor pelayanan perizinan terpadu; 2) Memperoleh gambaran kantor pelayanan perizinan terpadu; 3) Penelitian ini juga memperoleh gambaran pelayanan kepada masyarakat riilnya seperti apa, kinerja kantor pelayanan perizinan terpadu, dengan melakukan wawancara guna memperoleh gambaran model implementasi

kantor pelayanan perizinan terpadu, yang paling tepat bagi penyelenggaraan pelayanan publik.

3.2. Lokasi Penelitian

Pemilihan lokasi penelitian ini dilakukan secara *purposive* yaitu didasarkan pada pertimbangan dan arah tujuan tertentu dalam penelitian. Adapun penelitian ini dilakukan di Badan Promosi dan Perizinan Penanaman Modal Daerah (BP3MD) Provinsi Sumatera Selatan.

3.3. Fokus Penelitian

Penetapan fokus penelitian dalam pendekatan kualitatif sangat erat kaitannya dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian. Kebijakan dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) ini guna memberikan pelayanan yang fokus di satu titik sampai dengan selesai. Kebijakan ini yang sangat kompleksitas yang terjadi saat ini masih ada kepentingan di dinas-dinas teknis padahal fungsinya masih melekat ada pada SKPD indikasi merebut pekerjaan orang lain.

3.4. Sumber Data

Sumber pengumpulan data yang sesuai dengan penelitian yang berkaitan dengan teori dan dimensi pelayanan publik, pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), sesuai dengan masalah dan fokus penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Informan

Informan yang dipilih dari Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Provinsi Sumatera Selatan. Peneliti juga melakukan

pengamatan untuk menjaga keseimbangan informasi yang diperoleh dengan memanfaatkan informan dari pihak lain yaitu Kementerian Dalam Negeri yang mengetahui masalah tatanan organisasi sesuai dengan harapan masyarakat, informan yang ikut mendukung kelengkapan informasi yang diperoleh dalam penelitian ini adalah observasi lapangan yang berasal dari SKPD terkait sebagai implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Provinsi Sumatera Selatan.

b. Dokumen

Dokumen berupa data sekunder diambil dari dokumen yang relevan dengan masalah dan fokus penelitian yang dilakukan meliputi:

- a) Kebijakan pemerintah pusat;
- b) Profil PTSP se-Sumatera Selatan;
- c) Data dan informasi di lokasi penelitian yang relevan;
- d) Hasil penelitian terdahulu yang relevan;
- e) Informasi dari masyarakat pengguna layanan yang relevan;
- f) Informasi dari media massa yang relevan.

Menurut (Moleong, Lexy J,1999) berupa kata-kata dan tindakan-tindakan yang sumber datanya bisa berupa data tambahan seperti dokumentasi dan lain-lain. Pengumpulan data yang sesuai dengan fokus penelitian yaitu data yang berkaitan dengan teori dan dimensi pelayanan publik, pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini data dikumpulkan sendiri oleh peneliti sekaligus bertindak sebagai pengumpul data. Metode pengumpulan data yang digunakan ada 3 (tiga) proses kegiatan dalam melakukan pengumpulan data antarlain:

a. Proses memasuki lokasi penelitian (*getting in*);

Tahap ini peneliti sebagai instrumen penelitian utama telah menciptakan kondisi agar diterima oleh subyek peneliti, dari tahapan ini dimulai dengan melakukan pendekatan melalui jalan informasi dengan menemui kepala Badan Promosi dan Perijinan Penanaman Modal Daerah (BP3MD) Provinsi Sumatera Selatan, untuk berkoordinasi terkait implementasi kebijakan PTSP serta proses pelayanan administrasi surat izin dan non izin dalam melakukan penelitian.

b. Saat Peneliti Berada di Lokasi Penelitian (*getting along*);

Kehadiran dan keberadaan peneliti dilapangan memberikan keyakinan kepada pihak Badan Pelayanan dan Perijinan Penanaman Modal Daerah (BP3MD) sehingga ketika berada di lokasi penelitian bisa membangun hubungan yang baik dan bisa membangun kepercayaan pada informan sebagai informasi awal dalam melakukan penelitian. Sebagai informan awal adalah Kepala Badan dan Kepala Bidang Perijinan, karena yang bertanggung jawab terhadap pencapaian tujuan. Selanjutnya informan adalah Kepala Subbagian Tata Usaha, Kepala Seksi Informasi dan Pengembangan

Kerja dan Kepala Seksi Regulasi dan Pelayanan Pengaduan. Penelitian ini diperoleh gambaran tentang implementasi kebijakan PTSP, sehingga dalam proses penelitian ini memperoleh informasi yang jelas tentang implementasi kebijakan yang berdampak pada pelayanan yang prima.

c. Proses Pengumpulan Data Lapangan (*logging the data*).

Pengumpulan data dilakukan secara holistik dan memperhatikan relevansinya data dengan rumusan masalah, tujuan dan fokus peneliti yang akan dilakukan dalam pengumpulan data.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi 3 (tiga) strategi teknik dalam pengumpulan data yaitu 1). wawancara mendalam 2). dokumentasi dan 3). Observasi, hal ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

a) Wawancara Mendalam (*indepth interview*).

Wawancara ini dilaksanakan dengan instrumen pertanyaan yang fokus pada permasalahan sehingga informasi yang dikumpulkan cukup mendukung dalam melakukan penelitian yang mendalam, guna menggali permasalahan yang ada sesuai kenyataan di lapangan. Dengan model seperti ini mampu menggali untuk mengungkap kejujuran informan untuk memberikan informasi yang sebenarnya terutama yang berkaitan dengan perasaan sikap dan perilaku dalam pandangan informan terhadap pelayanan yang diberikan di PTSP terkait implementasi kebijakan.

b) Bahan dari dokumen.

Teknik dokumentasi dilakukan untuk mendapatkan data sekunder yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data yang bersumber pada administrasi arsip, dokumen yang ada di PTSP Provinsi Sumatera Selatan, mengenai pelayanan perizinan dan non izin.

c) Observasi.

Bahan observasi lapangan dilaksanakan oleh peneliti dengan cara observasi untuk mengamati berbagai petugas pelaksana di *back office* dan *front office* dalam menghadapi pelayanan yang dilakukan. Ada beberapa izin dan non izin tidak dikenakan biaya administrasi dan ada sebagian izin yang ada biaya administrasi.

Jenis data penelitian ini dapat dibedakan menjadi dua, yaitu: (1) data primer, data ini diperoleh dengan wawancara dalam bentuk verbal atau kata-kata atau ucapan lisan dan perilaku subyek (informan) yaitu pejabat dan pegawai yang berkaitan dengan pelayanan langsung. Sedangkan (2) data sekunder, data sekunder adalah bersumber dari dokumen-dokumen berkaitan dengan berbagai pelayanan perizinan, foto-foto, sarana-prasarana lain yang dapat digunakan sebagai pelengkap data primer. Sumber data penelitian ini adalah (Moleong (1999), selain berupa kata-kata dan tindakan-tindakan, sumber data bisa berupa data tambahan seperti dokumentasi, observasi dan wawancara.

3.6. Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen pengumpulan data dalam penelitian ini adalah penelitian sendiri dimana penelitian terjunlangsung lapangan melaksanakan teknik-teknik pengumpulan data baik wawancara, analisis dokumen maupun observasi lapangan. Dengan proses dan hasil pengumpulan data tersebut dari peneliti melakukan pengorganisasian dokumentasi arsip yang memungkinkan penelusuran kemudian atas dokumen data pendukung dari hasil penelitian yang dilakukan, berbagai sumber primer yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sumber sekunder yang tidak langsung memberikan data pada pengumpul data misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Dengan demikian hasil penelitian ini juga diorganisasikan untuk memungkinkan analisis data yang digunakan. Karena digunakannya wawancara mendalam ini maka, penelitian kualitatif subyek penelitiannya tidak lebih dari 50 responden. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Williamson et.al (1982: 184-185), "the typical intensive interview study is based on fewer than fifty respondents, where as the typical survey is based on several hundreds. Intensive interviewing (in-depth interview) studies are generally based on small, non probability samples". Kurang lebih artinya, ciri khas dari wawancara mendalam didasarkan pada jumlah responden yang kurang dari 50 responden, sedangkan ciri dari penelitian survey berkisar ratusan responden. Wawancara mendalam berasal dari jumlah yang kecil, non probability sampling.

3.7. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data di dalam penelitian ini dengan menganalisis data yang dilakukan selama proses pengumpulan data berjalan yaitu setiap kali peristiwa yang menjadi fokus penelitian selesai di cermati dan direkam untuk proses analisis lebih lanjut. Waktu pelaksanaan analisis data dapat dibedakan kedalam dua macam model antara lain proses analisis yang dilakukan secara terus menerus selama pengumpulan data di lapangan dan dianalisis, setelah pengumpulan data selesai dilaksanakan. Dari kedua pakar tersebut menyatakan analisis data merupakan aktivitas yang mencakup kegiatan untuk menelaah data. Dalam proses analisis ini sendiri yang dilakukan merupakan kegiatan penelitian sampai selesai.

Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan, menginterpretasikan, dan menganalisis data merupakan satu kesatuan yang simultan. Analisis data terhadap dokumen kebijakan dilakukan dengan analisis dokumen dan wacana terhadap isi (*content*) implementasi kebijakan PTSP. dalam bentuk distribusi frekuensi untuk mencari kecenderungan terbesar yang kemudian diinterpretasikan. Analisis hasil wawancara dilakukan dengan cara mengidentifikasi tema atau isu yang muncul. Analisis hasil pengamatan (*observasi*) dilakukan dengan cara mendeskripsikan dan memberikan argumentasi pada kenyataan yang terungkap di lapangan. Analisis ini diharapkan mampu mengungkap kenyataan tentang: (1) implementasi kebijakan PTSP; (2) kinerja kebijakan manajemen SDM, dan (3) lingkungan kebijakan PTSP.

Berdasarkan data hasil wawancara, dan temuan pengamatan (*observasi*), kemudian disusun secara sistematis permasalahan-permasalahan yang muncul berkaitan dengan implementasi kebijakan PTSP. Ringkasan berbagai temuan tersebut kemudian diajukan kepada para pemangku kepentingan dalam FGD, sekaligus untuk menemukan dan menyepakati faktor-faktor kunci dalam penyusunan arah kebijakan PTSP. Seluruh hasil analisis data yang bersumber, wawancara, pengamatan (*observasi*), dan diskusi FGD kemudian dianalisis sebagai bahan untuk mengembangkan arah implementasi kebijakan PTSP ke depan. Seperti telah dipaparkan sebelumnya, objektivitas analisis data yang dihasilkan penelitian. Proses selanjutnya adalah mereduksi data yang sudah terkumpul sehingga ditemukan masalah-masalah dan fenomena-fenomena yang dianggap relevan dengan fokus penelitian yang dilakukan untuk mendapatkan data yang valid.

Dari perkembangan yang ditemukan dalam penelitian ini dalam implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu perlu dilakukan penguatan kelembagaan untuk membangun koordinasi kedepan lebih baik, dari situasi dan kondisi ini betapa pentingnya untuk dilakukan monitoring dan evaluasi dalam implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, agar kebijakan yang dilakukan bisa ditinjau kembali guna mencapai tujuan yang diinginkan dalam peningkatan pelayanan kepada masyarakat yang prima.

Dari aspek kecenderungan sikap yang dinyatakan oleh Edwards III terbatas pada sikap pelaksana kebijakan, dari perkembangan yang

ditemukan dalam penelitian yang di dukung oleh model implementasi kebijakan, sehubungan dengan hal tersebut maka sikap yang juga penting dalam implementasi kebijakan adalah kecenderungan sikap dari lingkungan pelaksana kebijakan.

Salah satu bagian penting dari penelitian ini adalah perumusan prinsip-prinsip arah implementasi kebijakan PTSP yang mampu menjamin terwujudnya sistem manajemen pelayanan dalam penelitian ini, prinsip-prinsip perumusan arah kebijakan dirumuskan melalui hasil analisis data yang komprehensif. Masukan-masukan yang didapatkan dari berbagai pihak dianalisis dan disaring sehingga dapat menjadi masukan yang ideal bagi sistem pelayanan terpadu satu pintu secara umumnya. Implementasi kebijakan PTSP disorot sebagai model bagi pengembangan arah kebijakan kedepan.

Dari hasil analisis sementara yang disusun oleh peneliti dikonsultasikan kepada promotor dan para co. Promotor untuk mendapatkan masukan dalam penulisan disertasi ini. Dari analisa data dan konsultasi ini dapat masukan 1) data apa yang masih perlu di lengkapi, 2) pertanyaan apa yang harus dijawab, 3) metode apa saja yang dipakai untuk mendapatkan informasi baru, 4) kesalahan dalam bidang apa yang harus diperbaiki untuk penyempurnaan penulisan. Untuk proses selanjutnya mereduksi data yang sudah terkumpul sehingga ditemukan permasalahan dan fenomena yang dianggap relevan dengan fokus penelitian ini. Dari reduksi data dan penyajian data ada dua komponen analisis yang dilakukan bersamaan dengan proses pengumpulan data,

bahan data yang direduksi akan memberikan gambaran yang lebih baik. Analisis data diperlukan pembandingan dengan proposisi teoritis dan mengembangkan deskripsi pengembangan kasus diharapkan dapat membantu pengidentifikasian kaitan timbal balik yang dianalisis dan mendukung hasil pembandingan dengan proposisi teoritis sehingga memungkinkan peneliti merumuskan rekomendasi model implementasi kebijakan PTSP.

3.8. Teknik Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif lebih menekankan pada aspek validitas, temuan atau data dapat dinyatakan valid apabila tidak ada perbedaan antara yang dilaporkan peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti. Kebenaran realias data menurut penelitian kualitatif tidak bersifat tunggal, tetapi jamak dan tergantung pada konstruksi SDM, dibentuk dalam diri seorang sebagai hasil proses mental tiap individu dengan berbagai latar belakangnya. Dalam setiap penelitian memerlukan standar untuk melihat derajat kepercayaannya atau kebenaran dari hasil penelitiannya. Dalam penelitian kualitatif standar tersebut disebut keabsahan data. Untuk menjamin keabsahan data diperlukan teknik pemeriksaan. Pelaksanaan teknik pemeriksaan didasarkan atas sifat kriteria yang digunakan yaitu derajat kepercayaan (*credibility*), keteralihan (*transferability*), ketergantungan (*dependability*) dan kepastian (*confirmability*). Dalam melakukan analisis data dan menggunakannya sebagai bahan membuat kesimpulan, peneliti perlu meyakini keabsahan data yang diperolehnya dengan pendukung yang

valid sebagai bahan membuat kesimpulan dalam penelitian. Penelitian perlu menyakini keabsahan data yang didapat untuk menetapkan keabsahan data di perlukan teknik pemeriksaan yang berdasarkan kriteria sebagai berikut:

a. Derajat Kepercayaan (*Credibility*)

Pada dasarnya penerapan kriteria derajat kepercayaan menggantikan konsep validitas internal dari non kualitatif. Kriteria ini berfungsi untuk melakukan pengukurandengan baik, sehingga melihat tingkat kepercayaan penemuannya dapat dicapai serta menunjukkan derajat kepercayaan hasil-hasil penemuan dengan jalan pembuktian oleh peneliti pada kenyataan ganda yang sedang diteliti. Beberapa cara yang dapat dilakukan dalam hal ini adalah:

- a) Memperpanjang keikutsertaan peneliti dalam proses pengumpulan data di lapangan. Mengingat peneliti merupakan instrumen utama dalam penelitian, dengan demikian lamanya peneliti terlibat dalam pengumpulan data, akan semakin memungkinkan meningkatnya derajat kepercayaan data yang dikumpulkan. Sehingga dalam penelitian ini pengumpulan data tidak sepenuhnya dilakukan *enumerator*, tetapi lebih banyak dilakukan oleh peneliti.
- b) Melakukan observasi secara sungguh-sungguh, sehingga peneliti semakin mendalami fenomena sosial yang diteliti seperti apa adanya teknik observasi boleh dikatakan merupakan keharusan dalam pelaksanaan penelitian kualitatif. Hal ini disebabkan karena

banyaknya fenomena sosial yang tersamar atau “kasat mata” yang sulit terungkap apabila hanya digali melalui wawancara;

- c) Melakukan “*triangulas*”, baik triangulasi metode (menggunakan lintas metode pengumpulan data), triangulasi sumber data (memilih berbagai sumber data yang sesuai);
- d) Melibatkan teman sejawat (yang tidak ikut melakukan penelitian) untuk berdiskusi, memberikan masukan bahkan kritik mulai dari awal kegiatan proses penelitian sampai tersusunnya hasil penelitian (*peer debriefing*). Hal ini perlu dilakukan mengingat keterbatasan kemampuan peneliti, yang dihadapkan pada kompleksitas sosial yang diteliti.

b. Keteralihan (*Transferability*).

Kriteria ini berhubungan erat dengan implementasi kebijakan dimana hasil penelitian ini dapat di aplikasikan pada situasi lain yang sejenis. Dengan demikian diharapkan hasil penelitian dapat dipakai sebagai gambaran untuk acuan oleh para pengambil keputusan. Keteralihan sebagai persoalan yang empiris tergantung pada kesamaan antara konteks pengirim dan penerima. Untuk melakukan keteralihan tersebut, peneliti mencari dan mengumpulkan kejadian empiris dalam konteks yang sama.

c. Standar Ketergantungan (*Dependability*)

Ketergantungan menurut istilah ini konvensional disebut dengan *relibilitas* yang merupakan syarat bagi validitas, dengan data yang *relibible*, dengan hal tersebut maka akan didapat data yang valid dalam menunjang

pengambilan keputusan. Dengan demikian alat utama dalam penelitian kualitas adalah penelitian sendiri yang bisa di kembangkan dalam mengimplementasikan kebijakan.

Dalam hal ini yang dilakukan adalah memeriksa antara lain proses dan taraf kebenaran data serta tafsirannya. Untuk itu peneliti perlu menyediakan bahan-bahan sebagai berikut:

- a) Data mentah, seperti catatan lapangan sewaktu observasi dan wawancara, hasil rekaman, dokumen, dan lain-lain yang diolah dan disajikan dalam bentuk laporan lapangan.
- b) Hasil analisis data, berupa rangkuman, konsep-konsep, dan sebagainya.
- c) Hasil sintesis data, seperti tafsiran, kesimpulan, definisi, tema, pola, hubungan dengan literatur dan laporan akhir.
- d) Catatan mengenai proses data yang digunakan, yakni tentang metodologi, desain, strategi, prosedur, rasional, usaha-usaha agar penelitian terpercaya, serta upaya melakukan *audit trail*.

d. Kepastian (*confirmability*)

Untuk memperoleh kepastian maka dilakukan konfirmasi dengan:

- a) Dosen pembimbing materi promotor, dilakukan konsultasi terhadap hasil penelitian yang telah dilakukan dan di tuangkan dalam bentuk tulisan untuk diadakan diskusi dan mendapatkan masukan dan saran perbaikan untuk kesempurnaan penulisan.
- b) Dosen pembimbing co-promotor 1 dan co-promotor 2 dalam bentuk konsultasi terhadap hasil penelitian yang telah di tuangkan dalam

tulisan untuk diadakan diskusi dan mendapatkan berbagai masukan untuk menambah khasanah penulisan disertasi;

- c) Badan Promosi dan Perizinan Penanaman Modal Daerah (BP3MD) Provinsi Sumatera Selatan, yang telah memberikan data baik berupa dokumen maupun informasi terkait implementasi kebijakan PTSP;
- d) Para pejabat dan pegawai sejawat yang dianggap memiliki pengetahuan, pengalaman serta perhatian pada masalah Pelayanan Terpadu Satu Pintu, apakah kesimpulan telah logis atau belum dan masih harus di perbaiki untuk kesesuaian penulisan;
- e) Dalam memperoleh data yang dilakukan melalui pengumpulan data untuk di kompilasikan dan melakukan penekanan secara mendalam guna memperkecil terjadinya bias dengan jalan memperhatikan etika dan intropeksi atas hasil dari penelitian untuk pengambilan keputusan.

Sehubungan dengan hal tersebut berdasarkan pemahaman atas implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Provinsi Sumatera Selatan. Untuk selanjutnya membuat model eksisting implementasi atau model implementasi kebijakan, untuk selanjutnya penelitian melakukan analisis terkait dengan kelemahan koordinasi memakan waktu lama, model eksisting tersebut dengan mempertimbangkan teori-teori yang relevan sebagaimana dituangkan dalam kerangka teori penelitian dan pertimbangan praktis lainnya guna menselaraskan kelembagaan dalam penulisan disertasi. Sesuai dengan hasil penelitian tersebut di atas disusun model implementasi yang

direkomendasikan untuk diterapkan di Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan.

Untuk model implemantasi yang direkomendasikan diharapkan bukan hanya bermanfaat bagi perbaikan pelayanan di lingkungan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), melainkan untuk kemaslahatan seluruh masyarakat Provinsi Sumatera Selatan. Penelitian ini menggunakan model analisis data dijelaskan oleh Sugiyono (2011:246) yaitu model analisis interaktif.

Dalam model ini terdapat 3 (tiga) komponen analisis, yaitu: reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*) dan kesimpulan (*conclusion drawing/verification*). Selanjutnya analisis dilakukan dengan memadukan (secara interaktif) ketiga komponen utama tersebut dengan langkah-langkah sebagai berikut:

a) Reduksi Data (*Data Reduction*).

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu perlu dicatat secara teliti dan rinci. makin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan tertulis di lapangan. Dengan demikian reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan

mengorganisasikan data sedemikian rupa sehingga dapat ditarik kesimpulan sementara.

Secara sederhana dapat dijelaskan dengan reduksi data kita dapat menyederhanakan data dan mentransformasikannya dengan cara melalui seleksi yang ketat, melalui ringkasan dan atau menggolongkannya dalam pola yang lebih jelas.

b) Penyajian data (*Data display*)

Penyajian data merupakan alur penting yang kedua dari kegiatan analisis. Penelitian membatasi suatu penyajian sebagai kumpulan informasi tersusun yang memungkinkan adanya penarikan kesimpulan atau pengambilan tindakan.

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar katagori, *flowchart* dan sejenisnya. Dengan penyajian data maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

c) Kesimpulan (*conclusion drawing/verification*).

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah apabila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Sesuai dengan hasil pemahaman peneliti atas Implementasi kebijakan PTSP di Provinsi Sumatera Selatan, selanjutnya di buat model eksisting implementasi kebijakan atau model implementasi kebijakan yang diterapkan di Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan, peneliti selanjutnya melakukan analisis kelebihan dan kekurangan implementasi kebijakan, model eksisting tersebut dengan mempertimbangkan teori-teori yang relevan sebagaimana dituangkan dalam kerangka teori-teori yang relevan sebagaimana di tuangkan dalam kerangka teori penelitian.

Sesuai dengan hasil analisis tersebut di atas, peneliti menyusun model implementasi kebijakan PTSP yang direkomendasikan untuk diterapkan di Provinsi Sumatera Selatan.

Model implementasi yang direkomendasikan tersebut diharapkan bukan hanya bermanfaat bagi perbaikan pelayanan di PTSP Provinsi Sumatera Selatan namun di harapkan juga bisa bermanfaat bagi pemerintah daerah yang lain atau pihak-pihak yang lain dengan menyesuaikan kondisi kultur budaya daerah yang bersangkutan.

Model yang diimplementasikan oleh Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan dan model yang direkomendasikan untuk di implementasikan yang telah disusun oleh peneliti selanjutnya di bawa ke dalam *Forum Gryoup Discussion* (FGD) yang di ikuti oleh para pejabat dan pegawai PTSP di Provinsi Sumatera Selatan untuk memperoleh komentar dan masukannya.

Komentar dari para peserta FGD tersebut untuk mendapat masukan bagi peneliti untuk melakukan perbaikan atas model implementasi kebijakan

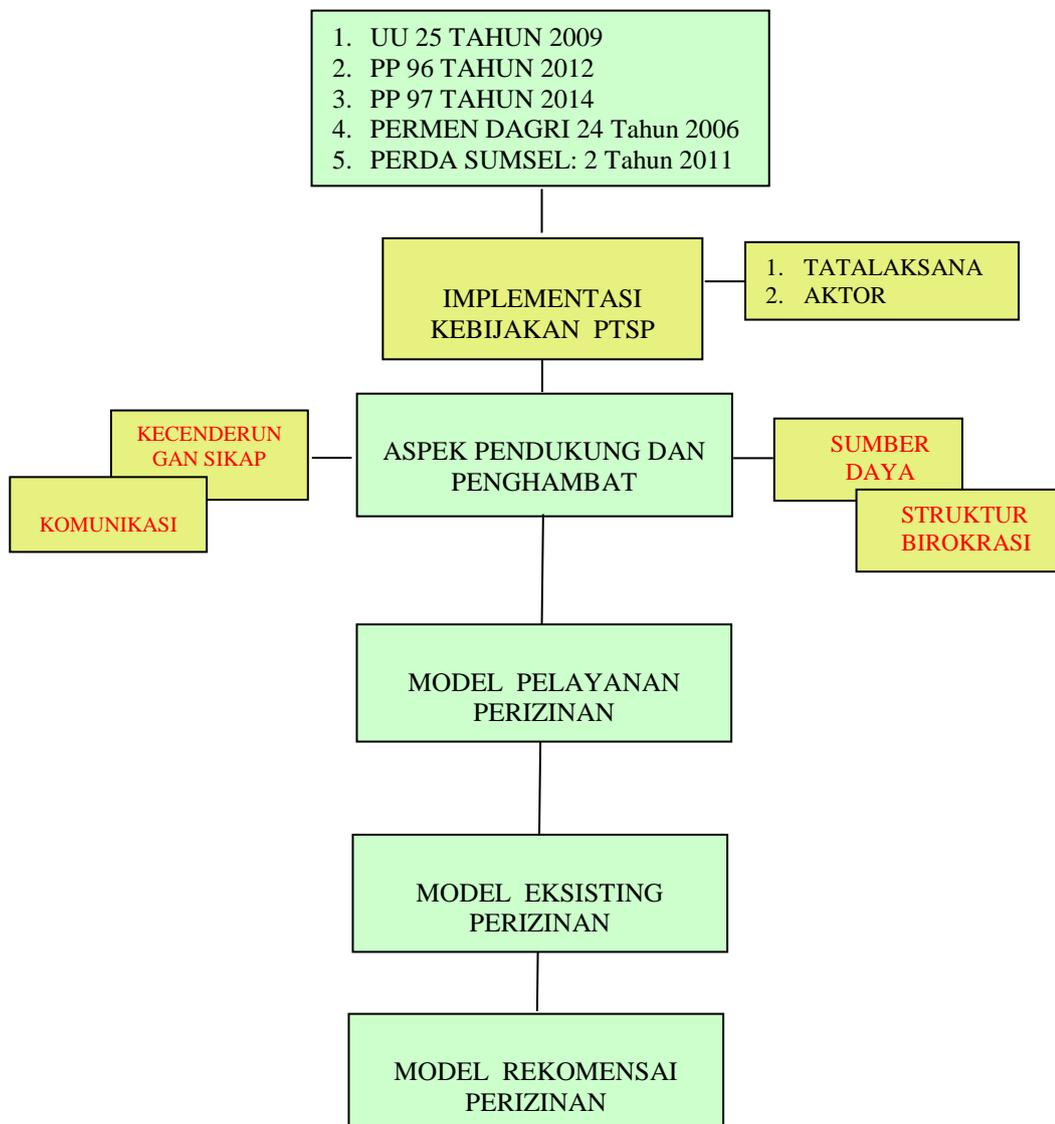
PTSP. Rapat FGD tersebut diperlukan untuk mengingatkan Pemerintah Daerah Provinsi Sumatera Selatan yang lebih memahami gambaran umum implementasi kebijakan PTSP.

Peningkatan kualitas pelayanan, *customer responsiveness*, dan inovasi merupakan elemen penting dalam meraih *competitive advantage*. Dalam pelayanan publik muara akhir dari *competitive advantage* adalah *customer satisfaction* dan meningkatnya kesejahteraan masyarakat.

Dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi, penggunaan peralatan penunjang memungkinkan penyelenggaraan (manajemen proses perumusan kebijakan dan implementasi) pelayanan publik dapat berlangsung secara cepat, murah, efisien, efektif, non diskriminatif, transparan dan akuntabel serta dapat dipertanggung jawabkan. Pendekatan kualitatif mengandung makna induktif, yakni penelaahan hal-hal yang detail untuk kemudian diambil kesimpulan dari penelitian tersebut. Metode penelitian yang digunakan untuk menjawab pertanyaan bagaimana isi dan implementasi kebijakan adalah *exploratory sequential mixed methods* dimana penelitian ini menyusun kebijakan dilakukan eksplorasi kualitatif terhadap subyek penelitian dengan mengumpulkan data kualitatif dari berbagai sumber di Badan Promosi dan Perijinan Penanaman Modal Daerah Provinsi Sumatera Selatan.

Kerangka pikir dalam penelitian di Badan Promosi dan Perijinan Penanaman Modal daerah (BP3MD) Provinsi Sumatera Selatan ini bisa di lihat pada Gambar 3.1 Sebagai Berikut:

Gambar 3.1
Kerangka Pikir Penelitian



(Sumber: Diolah oleh peneliti, 2015)

Wawancara dilaksanakan dengan instrumen pertanyaan yang fokus pada permasalahan guna menggali permasalahan yang ada sesuai kenyataan di lapangan, mampu menggali untuk mengungkap kejujuran informan untuk memberikan informasi yang sebenarnya terhadap pelayanan yang di berikan terkait implementasi kebijakan PTSP.

Gabar 3.2
Wawancara dengan Informan

Pegawai PTSP Provinsi Sumatera Selatan



Kegiatan Wawancara dengan Pejabat dan Pegawai PTSP



Proses Persiapan FGD



Standing Banner

