BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang pesat telah mengantarkan peradaban manusia ke dalam abad informasi *(information Age)*. Teknologi Informasi (TI) yang demikian pesat telah membuka peluang bagi seluruh institusi pemerintahan maupun swasta untuk memanfaatkannya. Kemajuan TI memiliki potensi yang besar untuk dimanfaatkan dalam kegiatan pemerintahan. TI dapat dimanfaatkan untuk membantu instansi pemerintahan dalam mengolah data dan mengelola informasi dengan lebih baik.

Pemanfaatan TI secara luas dapat membuka peluang bagi pengaksesan, pengolahan, dan pendayagunaan informasi yang besar secara cepat dan akurat. Potensi TI dapat dikembangkan untuk mendukung hubungan antara pemerintah dengan masyarakat dalam rangka meningkatkan pelayanan publik. Kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang serba cepat dan mudah melalui teknologi digital telah menjadi suatu tuntutan. Hubungan antara pemerintah dan masyarakat memerlukan adanya komunikasi yang harus berjalan dengan baik dan terbuka. Komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat harus terjalin dengan baik untuk mewujudkan praktek pemerintahan yang lebih baik. Penerapan teknologi informasi pada lembaga pemerintahan dapat mempermudah akses antara masyarakat dengan pemerintah sehingga pelayanan dapat diberikan secara lebih efektif dan efisien.

Pemanfaatan TI dalam pemerintahan dikenal dengan *electronic Government* (*e-Government). E-Government* seperti yang disebutkan dalam Inpres Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* merupakan suatu upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik. Kebijakan penerapan *e-Government* dilakukan dengan cara mengoptimalkan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi untuk mengeliminasi sekat-sekat organisasi dan birokrasi. Kebijakan penerapan *e-Government* dikembangkan untuk membentuk jaringan sistem manajemen dan proses kerja instansi pemerintah secara terpadu. Pemanfaatan teknologi informasi tersebut meliputi pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronik. Keberadaan kebijakan penerapan *e-Government* merupakan salah satu infrastruktur penting dalam pemerintahan. Kebijakan penerapan *e-Government* telah menjadi kebutuhan tuntutan publik yang menginginkan informasi secara akurat, transparan serta *accountable*.

Hal tersebut menyebabkan *e-Government* atau pemerintahan berbasis elektronik semakin berperan penting bagi terciptanya *good governance*. Pemerintah Tradisional (*traditional government*) yang identik dengan *paper-based administration* mulai ditinggalkan. Transformasi *traditional government* menjadi *electronic government* (*e-Government*) menjadi salah satu isu kebijakan publik yang hangat dibicarakan saat ini. Termasuk di Negara Indonesia *e-Government* baru dimulai dengan inisiatif yang dicanangkan beberapa tahun lalu.

Kebijakan *e-Government* diimplementasikan dalam berbagai bidang dan lembaga pemerintahan. *E-Government* merupakan alat dari suatu perubahan

sistem (organisasi, proses bisnis, sumber daya manusia dan standar *operating procedure*) dalam pemerintahan. *E-Government* memiliki fungsi utama sebagai alat bantu penciptaan perubahan dalam pelayanan dari pemerintahan kepada masyrakat. Masyarakat merupakan obyek penting yang pada akhirnya merasakan manfaat *e-Government*.

E-Government atau pemerintahan berbasis elektronik semakin berperan penting bagi terciptanya *good governance*. Pemerintah Tradisional (*traditional government*) yang identik dengan *paper-based administration* mulai ditinggalkan. Transformasi *traditional government* menjadi *electronic government* (*e-Government*) menjadi salah satu isu kebijakan publik yang hangat dibicarakan saat ini. Di Indonesia *e-Government* baru dimulai dengan inisiatif yang dicanangkan beberapa tahun lalu.

Secara ringkas *e-Government* bertujuan memberikan pelayanan tanpa adanya intervensi pegawai institusi publik dan sistem antrian yang panjang hanya untuk mendapatkan suatu pelayanan yang sederhana. Selain itu *e-Government* juga bertujuan untuk mendukung *good governance*. Penggunaan teknologi yang mempermudah masyarakat untuk mengakses informasi dapat mengurangi korupsi dengan cara meningkatkan transparansi dan akuntabilitas lembaga publik. *E-Government* dapat memperluas partisipasi publik dimana masyarakat dimungkinkan untuk terlibat aktif dalam pengambilan keputusan/ kebijakan oleh pemerintah. *E-Government* juga diharapkan dapat memperbaiki produktifitas dan efisiensi birokrasi serta meningkatkan pertumbuhan ekonomi. Adapun konsep dari *e-Government* adalah menciptakan interaksi yang ramah, nyaman, transparan dan murah antara pemerintah dan masyarakat (*government to citizens*), pemerintah

dan perusahaan bisnis (*government to business enterprises*) dan hubungan antar pemerintah (*inter-agency relationship*).

Kebijakan penerapan *e-Government* merupakan suatu upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik, dimana pemerintah harus menerapkan pengolahan data secara elektonik yang bertujuan untuk memberikan kemudahan dalam mengakses informasi yang cepat, akurat dan bernilai yang berguna bagi penerima informasi. Penerapan pengolahan data secara elektronik tersebut, tidak hanya di tingkat pusat saja melainkan di tingkat daerah juga perlu diterapkan pengolahan data secara elektronik.

Sejak diterapkannya Undang-Undang (UU) Republik Indonesia No. 22 Tahun 1999 yang sekarang ini telah diganti dengan UU No. 32 Tahun 2004 yang kemudian menjadi UU. No. 12 Tahun 2008, perubahan kedua atas UU No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah, menandai diimplementasikannya otonomi daerah. Misi utama dari pelaksanaan otonomi daerah adalah penyerahan sebagian besar kewenangan dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah. Konsekuensi dari penyerahan kewenangan ini di satu sisi daerah diberikan keleluasaan untuk mengurus rumah tangganya sendiri dengan segala potensi yang dimiliki, tetapi disisi lain mengandung tanggung jawab yang besar atas keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah, karena menurut asas otonomi dan tugas pembantuan diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, hukum yang berlaku, serta mengutamakan kesejahteraan masyarakat.

Mengamati fenomena yang terjadi di lapangan, Pemerintah Kabupaten Garut senantiasa berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal ini merupakan salah satu dari bentuk implementasi adanya Undang-Undang tentang Otonomi Daerah. Pemerintah akhir–akhir ini memberikan perhatian yang besar pada upaya-upaya peningkatan pelayanan informasi berbasis teknologi dalam melaksanakan tugas-tugasnya, yakni memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakyat. Peningkatan pelayanan menjadi penting mengingat perubahan arah kebijakan pemerintah sebagaimana dikehendaki oleh semangat reformasi untuk lebih luas memberi ruang gerak dan peran serta yang lebih besar bagi masyarakat dalam kegiatan pemerintahan dan pembangunan, dimana pemerintah beserta organisasinya lebih berperan sebagai fasilitator. Perubahan arah kebijakan ini membawa implikasi terhadap kemampuan profesionalisme suatu organisasi atau instansi dalam menjawab tantangan era globalisasi dalam menghadapi persaingan ketat dengan negara – negara lain didunia. Bertitik tolak dari pemikiran ini, maka peningkatan pelayanan informasi merupakan hal yang mendesak untuk dilaksanakan dewasa ini.

Pemerintah Kabupaten Garut sebagai daerah yang mulai menerapkan *e-Government* terlihat sudah berusaha untuk memberikan pelayanan *e-Government* berteknologi tinggi. Banyak prestasi yang sudah diraih oleh Pemerintah Kabupaten Garut, diantaranya Kabupaten Garut pernah meraih Juara Nasional *Website* Daerah Terbaik pada Tahun 2006. Disamping itu, mengamati fenomena yang terjadi di Kabupaten Garut, selain prestasi yang diraih masih banyak kekurangan dari Pemerintah Kabupaten Garut dalam memberikan pelayanan *e-Government*. Paling tidak hal ini dapat dibuktikan dengan adanya keluhan dan

pengaduan pengguna informasi seperti tidak adanya gerbang-tunggal informasi bagi pengguna untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan (*one stop information service*), lambannya pemutakhiran data, rendahnya tingkat akurasi data, banyaknya inkonsistensi data, dan lain-lain. Keluhan pengguna informasi ini terhimpun dalam situs web *garut.go.id* sebagai situs resmi Pemerintah Kabupaten Garut. Salah satu indikasi mengenai rendahnya pelayanan informasi juga dapat diamati dari lambatnya pemutakhiran data dalam *garut.go.id* dan *"Garut dalam Angka"* terbitan BPS.

Observasi menunjukkan bahwa konten *garut.go.id* dimutakhirkan selengkapnya sebanyak 1 atau 2 kali dalam setahun. Sementara itu, data dasar tentang Kabupaten Garut untuk tahun terakhir baru dikeluarkan BPS pada bulan Agustus tahun berjalan. Kondisi ini disebabkan oleh tidak lancarnya aliran data dari organisasi di lingkungan Pemkab Garut sebagai sumber informasi, akibat rendahnya kinerja organisasi yang bersangkutan dalam penengelolaan data. Dalam catatan BPS dan *garut.go.id*, rata-rata kurang dari 25% organisasi yang dapat memenuhi permintaan informasi setiap masa pemutakhiran data. Permasalahan ini dapat dipandang cukup krusial, karena bagaimana mungkin Pemerintah Daerah dapat membuat perencanaan yang sistematis, realistis dan mempunyai arah yang jelas tanpa ditunjang oleh informasi yang akurat. Rekomendasi perencanaan yang dihasilkan, tidak akan dapat memecahkan masalah bahkan menambah masalah baru jika perumusan masalah tidak berbasis kepada informasi yang berkualitas.

Infrastruktur yang belum memadai termasuk kurangnya tempat akses umum merupakan tantangan yang lain. Penyediaan pelayanan melalui *e-*

Government perlu didukung oleh tingkat penetrasi internet yang tinggi baik dari rumah tangga ataupun stand/kios umum. Sebagai gambaran pada tahun 2007 penetrasi internet baru mencapai 15,6 % dari total populasi Indonesia, persentasi penggunaan internet di Indonesia sangatlah rendah. Tingkat penetrasi yang rendah ini juga merupakan suatu kendala.

Kebijakan *e-Government* diantaranya diimplementasikan dalam proses pelayanan di Kabupaten Garut melalui salah satu Sistem Informasi Manajemen agar memberikan pelayanan yang mudah dalam pembuatan perizinan salah satunya izin usaha. Atas dasar tersebut, maka disusunlah sebuah rancangan sistem informasi terpadu (Aplikasi) untuk penanganan kegiatan pengelolaan data dan informasi mengenai pelayanan perizinan.

Kebijakan Penerapan *e-Government* di berbagai kantor pemerintahan merupakan sebuah langkah yang merupakan pendukung adanya suatu fasilitas yang dapat mempercepat data yang diolah menjadi informasi yang tepat dan akurat. Hal tersebut terdapat pada Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Garut yang merupakan salah satu badan yang menerapkan *e-Government* dalam pelaksanaan Pelayanan Perizinan dengan menggunakan teknologi informasi. Sistem ini bertujuan membantu masyarakat untuk mendapatkan pelayanan perizinan dengan biaya yang ringan dan waktu yang cepat. Melalui sistem ini diharapkan semua anggota masyarakat, tanpa memandang status sosial dan ekonominya, dapat dilayani secara sama.

Pelaksanaan Simyandu-PPTSP difokuskan pada perampingan prosedur yang ada untuk meningkatkan efisiensi birokrasi pemerintah dan untuk menetapkan proses pelayanan umum yang ideal untuk situasi saat ini. Dengan

demikian, sistem tersebut diharapkan dapat dikembangkan menjadi sistem dengan standar waktu dan kualitas pelayanan yang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat, serta norma perilaku yang tepat dari pelayan masyarakat.

Terdapat beberapa faktor yang melatarbelakangi munculnya Simyandu-PPTSP, diantaranya adalah adanya kesadaran bahwa pada dasarnya otonomi daerah adalah pemberian hak, wewenang dan kewajiban kepada daerah untuk melakukan pembangunan atas dasar kemauan dan kemampuan daerah, agar kesuksesan pembangunan akan lebih terjamin. Oleh sebab itu pemerintah dan masyarakat daerah itu sendirilah yang lebih mengetahui kemampuan sumber daya dan kemauan menjalankan pembangunan daerah. Kesuksesan pembangunan daerah melalui otonomi daerah sangat tergantung pada kualitas peran serta masyarakat dan kemampuan pemerintah daerah. Dengan adanya instrumen otonomi daerah inilah keterlambatan birokrasi dalam melakukan pelayanan masyarakat diharapkan dapat dieliminir, dengan memberikan tanggung jawab dan kesempatan yang lebih besar.

Berdasar pemahaman tersebut, arah desentralisasi otonomi kepada kabupaten mensyaratkan adanya kemampuan dan kreativitas aparatur daerah yang handal, agar dapat melakukan pelayanan masyarakat *(public service)* secara baik. Salah satu cara untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat adalah melalui sistem pelayanan satu atap. Pelaksanaan Simyandu-PPTSP Kabupaten Garut diharapkan dapat meningkatkan pelayanan masyarakat yang menjadi hakikat otonomi daerah. Sebab melalui pelayanan sistem informasi ini, kualitas dan kuantitas pelayanan kepada masyarakat dari instansi pemerintah daerah akan dapat optimal, serta sistem tata laksana pelayanan masyarakat

menjadi efektif sehingga dapat terselenggara secara baik. Dengan semakin baiknya pelayanan masyarakat tersebut maka prakarsa masyarakat untuk proaktif dalam mengisi pembangunan daerah akan terdorong dan pertumbuhan ekonomi daerah yang akan mengantarkan masyarakat pada jenjang kesejahteraan yang lebih baik akan dapat dicapai. Berikut adalah izin yang dilayani oleh Kantor PPTSP Kabupaten Garut:

1. Izin Peruntukan Penggunaan Tanah (IPPT).
2. Izin Lokasi.
3. Izin Mendirikan Bangunan (IMB).
4. Izin Mendirikan Bangunan Petikan (IMBP).
5. Izin Gangguan.
6. Izin Usaha Kepariwisataan (IUK).
7. Izin Reklame.
8. Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK).
9. Izin Tempat Usaha (ITU).
10. Tanda Daftar Gudang (TDG).
11. Izin Usaha Perdagangan (IUP).
12. Tanda Daftar Perusahaan (TDP).
13. Tanda Daftar Industri (TDI).
14. Izin Usaha Industri (IUI).
15. Izin Perluasan Industri (IPI).
16. Persetujuan Pemanfaatan Ruang (PPR).

Kabupaten Garut sebagai kota di Provinsi Jawa Barat, merupakan wilayah potensial di Jawa Barat sebagai tujuan/tempat investasi lokal maupun asing.

Dalam upaya mendorong pertumbuhan ekonomi daerah, maka diperlukan investasi/penanaman modal serta pembukaan tempat-tempat usaha dalam rangka meningkatkan pertumbuhan ekonomi di Kabupaten Garut. Dengan banyaknya kegiatan perekonomian yang semakin meningkat, pembangunan di berbagai sekor akan segera terwujud dan akan memberikan kontribusi yang besar terhadap perekonomian Kabupaten Garut.

Masyarakat dan dunia usaha sering mengeluhkan proses pelayanan perizinan oleh pemerintah yang tidak memiliki kejelasan prosedur, berbelit-belit, tidak transparan, proses perizinan yang lambat serta tingginya biaya yang harus dikeluarkan. Masyarakat yang akan membuat perizinan tempat usaha sering bolak-balik dari suatu tempat ke tempat lain dan dari satu meja ke tempat lain. Proses birokrasi seperti ini sering membuat masyarakat dipermainkan oleh aparatur pemerintah tanpa bias melakukan komplain atau pengaduan. Sehingga berakibat buruk terhadap citra pelayanan masyarakat dalam pemerintah.

Proses pembuatan Izin Tempat Usaha (ITU) di Kabupaten Garut merupakan perizinan yang sulit dan berbelit-belit hal ini dikarenakan ITU memerlukan persyaratan yang panjang mulai dari izin lokasi, izin gangguan, Amdal dan sebagainya. Selain melalui tahapan ini pemohon juga harus beberapa kali mengikuti rapat koordinasi dengan instansi terkait. Pembuatan ITU melalui Simyandu-PPTSP diharapkan dapat memangkas alur birokrasi yang panjang dan berbelit-belit. Ide dasar dari kebijakan Simyandu-PPTSP ini adalah mengintegrasikan seluruh proses perizinan kedalam suatu sistem pelayanan perizinan terpadu satu pintu.

Sistem Informasi pembuatan ITU dalam Simyandu-PPTSP merupakan salah satu sitem informasi yang dapat memberikan informasi dan data mengenai pembuatan izin tempat usaha. ITU merupakan suatu perizinan mengenai pembukaan tempat usaha yang dimaksudkan agar semua kegiatan usahanya sesuai dengan izin usaha yang dimilikinya. Melalui APBD Provinsi Jawa Barat, Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) Kabupaten Garut dapat merealisasikan aplikasi Sistem Pelayanan Terpadu (Simyandu) untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan di wilayah Kabupaten Garut.

Adanya sistem informasi terpadu (Aplikasi) untuk penanganan kegiatan pengelolaan data dan informasi mengenai pelayanan perizinan di Kabupaten Garut jelas mempunyai landasan hukumnya. Landasan hukum yang berkenaan dengan Simyandu-PPTSP dalam pembuatan ITU adalah Peraturan Daerah Kabupaten Garut No.15 Tahun 2001 tentang Retribusi Izin Pelayanan Gangguan dan Izin Tempat Usaha.

Pelaksanaan sistem informasi bukan merupakan pelaksanaan yang mudah, kendala dapat terjadi pada semua elemen atau unsur-unsur yang mendukungnya, hal tersebut terjadi pada pelaksanaan Implementasi kebijakan *e-Government* melalui Simyandu-PPTSP dalam pembuatan ITU di Kabupaten Garut, dimana masih banyak kekurangan-kekurangan yang perlu diperbaiki dan dibenahi. Adanya aplikasi ini mempunyai kendala dalam pelaksanaannya yaitu belum optimalnya penggunaan sistem informasi ini karena masyarakat masih awam dalam peenggunaannya, hal tersebut dapat dilihat dari : *Pertama*, kurang sosialisasinya dari instansi kepada masyarakat sehingga masyarakat belum begitu memahami Simyandu-PPTSP pembuatan ITU oleh karena itu diperlukan kerja

keras untuk mensosialisasikan sistem informasi tersebut. *Kedua,* perorganisasian dan fungsi pemerintah daerah. Kendala utama dalam perorganisasian adalah masih kurang optimal peran fungsi tim pengelola dan tim koordinasi provinsi, kabupaten atau kota. Pelaksanaan, monitoring, evaluasi serta kinerja pelayanan Simyandu-PPTSP masih belum berjalan sebagai mana mestinya karena itu diperlukan komitmen dan kerja keras dari instansi yang berkaitan dengan Simyandu-PPTSP.

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti mengambil judul sebagai berikut: **Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (Simyandu-PPTSP) "(Suatu Studi dalam Pembuatan Izin Tempat Usaha (ITU) pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Garut)"**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti membuat identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana komunikasi dalam pelaksanaan kebijakan Simyandu-PPTSP pembuatan ITU di Kabupaten Garut?
2. Bagaimana sumber daya dalam pelaksanaan kebijakan Simyandu-PPTSP pembuatan ITU di Kabupaten Garut?
3. Bagaimana sikap dalam pelaksanaan kebijakan Simyandu-PPTSP pembuatan ITU di Kabupaten Garut?
4. Bagaimana struktur birokrasi dalam pelaksanaan kebijakan Simyandu-PPTSP pembuatan ITU di Kabupaten Garut?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui implementasi kebijakan *e-Government* melalui Simyandu dalam pembuatan ITU di Kabupaten Garut. Sedangkan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini antara lain:

1. Untuk mengetahui komunikasi dalam kebijakan Simyandu-PPTSP dalam pembuatan ITU di Kabupaten Garut.
2. Untuk mengetahui sumber daya dalam kebijakan Simyandu-PPTSP dalam pembuatan ITU di Kabupaten Garut.
3. Untuk mengetahui sikap dalam kebijakan Simyandu-PPTSP dalam pembuatan ITU di Kabupaten Garut.
4. Untuk mengetahui struktur birokrasi dalam kebijakan Simyandu-PPTSP dalam pembuatan ITU di Kabupaten Garut.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian memiliki kegunaan yang bersifat teoritis dan praktis. Adapun kegunaan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Kegunaan bagi peneliti, dari hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi peneliti untuk menambah pengalaman dan ilmu pengetahuan di bidang Ilmu Pemerintahan terutama mengenai implementasi kebijakan Simyandu-PPTSP dalam pembuatan ITU di Kabupaten Garut.
2. Kegunaan teoritis, diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan informasi bagi perkembangan ilmu pemerintahan mengenai implementasi kebijakan *e-Government*.

3. Kegunaan praktis, yaitu diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat sebagai masukan bagi pihak-pihak yang berkepentingan khususnya Kantor PPTSP Kabupaten Garut.

1.5 Kerangka Pemikiran

Pengembangan e-*Government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan pelayanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan *e-Government* dilakukakan pembenahan dan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimasikan pemanfaatan teknologi informasi.

Implementasi adalah pelaksanaan kebijakan yang telah dibuat oleh suatu instansi dalam melaksanakan sebuah program kegiatan. Sedangkan pengertian implementasi menurut George Edward III adalah :

> "*Impplementation is the stage of policy making between the establishment of a policy, such as the passage of a legislative act the issuing of an executive order, the handing down of a judicial decision, or the promulgation of a regulatory rule, and the consequences of the policy for the people whom it affects*." (Edward III, 1980:1).

Implementasi adalah tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu/pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan. Implementasi juga merupakan tindakan-tindakan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mencapai tujuan yang telah di tetapkan dalam suatu keputusan kebijakan. Akan tetapi pemerintah dalam membuat kebijakan juga harus mengkaji terlebih dahulu apakah kebijakan tersebut dapat memberikan dampak yang buruk

atau tidak bagi masyarakat. Hal tersebut bertujuan agar suatu kebijakan tidak bertentangan dengan masyarakat apalagi sampai merugikan masyarakat.

Berdasarkan pengertian di atas, implementasi biasanya menunjukan seluruh upaya perubahan melalui sistem baru. Sistem dibuat untuk memperbaiki atau meningkatkan pemprosesan informasi. Setelah dirancang, sistem diperkenalkan dan diterapkan kedalam organisasi pengguna. Jika sistem yang diterapkan itu digunakan oleh anggotanya maka pelaksanaan sistem dapat dikatakan berhasil. Sedangkan jika para penggunanya menolak sistem yang diterapkan, maka pelaksanaan sistem tersebut dapat digolongkan gagal.

Istilah kebijakan atau sebagian orang mengistilahkan kebijakan seringkali disamakan pengertiannya dengan istilah *policy*. Hal tersebut barangkali dikarenakan sampai saat ini belum diketahui terjemahan yang tepat istilah *policy* ke dalam Bahasa Indonesia. Menurut Hoogerwerf Istilah kebijakan adalah:

> "Pada hakekatnya pengertian kebijakan adalah semacam jawaban terhadap suatu masalah, merupakan upaya untuk memecahkan, mengurangi, mencegah suatu masalah dengan cara tertentu, yaitu dengan tindakan yang terarah" (Hoogerwerf, 1983 : 4).

Maksud dan tujuan pembuatan kebijakan oleh pemerintah adalah demi kepentingan masyarakat, kebijakan tersebut diharapkan dapat menjawab dan menjadi suatu pemecahan masalah yang ada. Permasalahan-permasalahan dalam masyarakat dan kemudian disesuaikan dengan lingkungan, maka sebelum dibuat kebijakan, kebijakan tersebut akan dirumuskan terlebih dahulu. Kebijakan diciptakan untuk mengatur kehidupan masyarakat untuk mencapai tujuan yang telah disepakati bersama. Sedangkan menurut Charles O. jones yang dikutif oleh Winarno:

> "Dalam teori dan proses kebijakan publik istilah kebijakan (*policy term*) digunakan dalam praktik sehari-hari namun digunakan untuk menggantikan kegiatan atau keputusan yang sangat berbeda. Isitlah ini sering dipertukarkan dengan tujuan (*goals*), program, keputusan, (*decisions*), standar, proposal dan *grand design*" (Winarno, 2005 : 23).

Berdasarkan pengertian tentang kebijakan yang telah dikemukakan diatas dapat diartikan bahwa kebijakan menyangkut tentang masalah yang dihadapi lembaga-lembaga yang mengambil keputusan yang menyangkut; isi, cara atau prosedur yang ditentukan, strategi, waktu keputusan itu diambil dan dilaksanakan oleh para pejabat, suatu kelompok atau lembaga pemerintahan.

Berdasarkan pengertian implementasi menurut George C. Edward III Implementasi juga dapat diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh suatu organisasi baik pemerintah atau swasta untuk mencapai tujuan yang diharapkan tentunya yang ada di dalam kebijakan organisasi. Implementasi kebijakan merupakan tahap-tahap yang paling penting dalam keseluruhan struktur kebijakan, karena melalui prosedur ini proses kebijakan secara keseluruhan dapat dipengaruhi oleh tingkat keberhasilan atau tidaknya tercapai tujuan.

Dari pengertian diatas dapat diketahui bahwa implementasi kebijakan menyangkut tiga hal. *Pertama* adanya tujuan dan sasaran kebijakan. *kedua* adanya aktifitas atau kegiatan pencapaian tujuan. *Ketiga* adanya hasil kegiatan. Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan merupakan suatu proses yang dinamis dimana pelaksana kegiatan melaksanakan suatu aktifitas atau kegiatan dan implementasi itu harus diterapkan pada prakteknya bukan sekedar teori demi tercapainya kesejahteraan masyarakat.

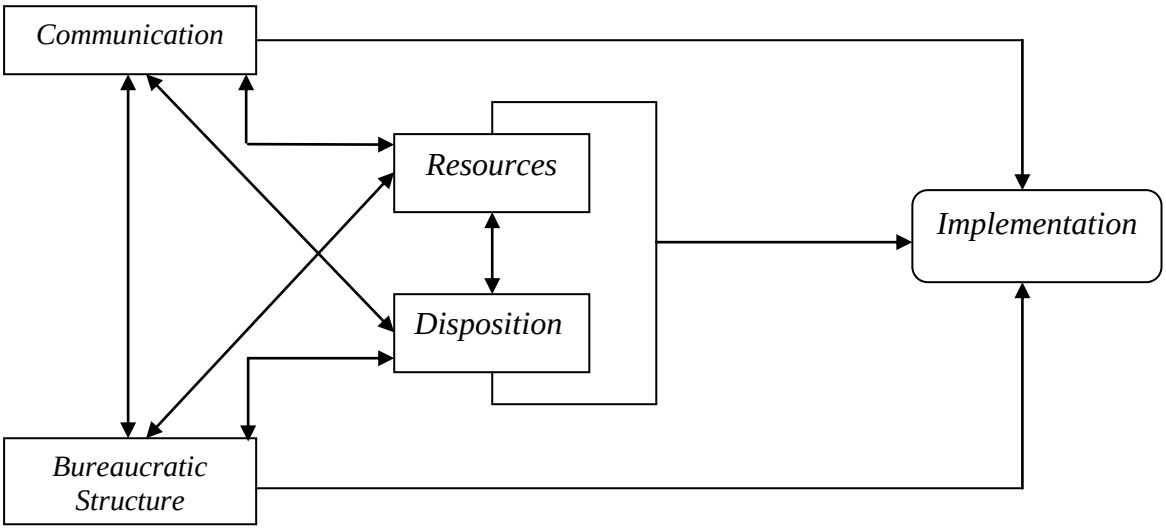
George C. Edward III mengemukakan beberapa hal yang dapat mempengaruhi keberhasilan suatu Implementasi kebijakan, yaitu:

1. *Communication*
2. *Resourcrces*
3. *Dispositions*
4. *Bureacratic Structure*

(Edward III, 1980:10).

Model implementasi menurut Edward III di atas jelas bahwa terdapat empat faktor yang mempengaruhi implementasi, yaitu *Communication*, *Resourcrces*, *Dispositions*, dan *Bureacratic Structure*. Masing-masing factor tersebut saling berhubungan satu sama lainnya, kemudian secara bersama-sama mempengaruhi terhadap implementasi. Secara lebih rinci model implementasi menurut Edward III bisa di lihat sebagai berikut:

Gambar 1.1
Model Pendekatan Implementasi Menurut Edward III



Sumber : Edward III (1980:148)

Gambar 1.1 diatas menjelaskan model pendekatan implementasi menurut George Edward III yang menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan suatu implementasi kebijakan. Keberhasilan suatu implementasi kebijakan yang dijelaskan oleh Edward III dalam buku *Implementing Public Policy* dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor diatas, adapun keberhasilan suatu

implementasi kebijakan yaitu: ***Kesatu*** *Communication* menurut Edward III adalah:

> *"The first requirement for effective policy implementation is that those who are implement a decision must know what they are supposed to do. Policy decisions and implementation orders must be transmitted to appropriate personal before they can be followed. Naturally, these communications need to be accurate, and they must be accurately perceived by implementors. many obstacles lie in the path of transmission of implementation communications"*(Edward III, 1980:17)

Komunikasi merupakan suatu proses dimana seseorang atau beberapa orang, kelompok, organisasi, dan masyarakat menciptakan dan menggunakan informasi agar terhubung dengan lingkungan dan orang lain. Komunikasi juga merupakan sarana untuk menyebarluaskan informasi, baik dari atas ke bawah maupun dari bawah ke atas. Untuk menghindari terjadinya distorsi informasi yang disampaikan atasan ke bawahan, perlu adanya ketetapan waktu dalam penyampaian informasi, harus jelas informasi yang disampaikan, serta memerlukan ketelitian dan konsistensi dalam menyampaikan informasi.

Komunikasi memegang peranan penting bagi berlangsungnya koordinasi implementasi kebijakan. Menurut Edward III bahwa koordinasi bukanlah sekedar menyangkut persoalan mengkomunikasikan informasi ataupun membentuk struktur-struktur administrasi yang cocok, melainkan menyangkut pula persoalan yang lebih mendasar, yaitu praktik pelaksanaan kebijakan.

Implementasi akan berjalan efektif apabila ukuran-ukuran dan tujuan-tujuan kebijakan dipahami oleh individu-individu yang bertanggungjawab dalam pencapaian tujuan kebijakan. Kejelasan ukuran dan tujuan kebijakan dengan demikian perlu dikomunikasikan secara tepat dengan para pelaksana. Konsistensi atau keseragaman dari ukuran dasar dan tujuan perlu dikomunikasikan sehingga

implementors mengetahui secara tepat ukuran maupun tujuan kebijakan itu. Komunikasi dalam organisasi merupakan suatu proses yang amat kompleks dan rumit. Seseorang bisa menahannya hanya untuk kepentingan tertentu, atau menyebarluaskannya.

Sumber informasi akan melahirkan interpretasi yang berbeda agar implementasi berjalan efektif, siapa yang bertanggungjawab melaksanakan sebuah keputusan harus mengetahui apakah mereka dapat melakukannya. Sesungguhnya implementasi kebijakan harus diterima oleh semua personel dan harus mengerti secara jelas dan akurat mengenahi maksud dan tujuan kebijakan.

Berdasarkan penjelasan teori diatas maka faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi dalam implementasi kebijakan harus adanya kejelasan petunjuk dalam implementasi kebijakan dan kejelasan, konsistensi dalam menjalankan sebuah kebijakan maka Dengan terpenuhinya ketiga faktor pendukung komunikasi maka akan tercapainya sebuah implementasi kebijakan yang baik dan sesuai tujuan yang telah ditetapkan.

Faktor ***Kedua*** *Resourcrces* dalam keberhasilan suatu implementasi kebijakan menurut menurut Edward III adalah:

> *"No matter how clear and consistent implementation orders are and no matter how accurately they are transmitted, if the personel responsible out policies lack the resources to do an affective job, implementation will not be effective. important resources include staff of the proper size and with the necessary expertise; relevant and adequate information on how to implement policies and on the compliance of others involved in implementation: the authority to ensure that policies are carried out as they intended; and facilities (including buildings,equipment,land and supplies) in which or with which to provide service will mean that laws will not be provided, and reasonable regulations will not be developed*" (Edward III, 1980:53).

Resources merupakan sumber daya berupa dukungan finansial, infrastruktur, sumber daya manusia untuk melaksanakan suatu program atau kebijakan. Menurut Edward III sumber daya menunjukan kepada seberapa besar dukungan finansial dan sumber daya manusia untuk melaksanakan program atau kebijakan. Hal sulit yang terjadi adalah berapa nilai sumber daya finansial maupun manusia untuk menghasilkan implementasi kebijakan dengan kinerja baik.

Berdasarkan penjelasan diatas maka faktor-faktor pendukung sumber daya menjadi bagaian penting apabila suatu implementasi ingin tercapai dengan maksimal. Hal tersebut sangat ditentukan oleh kelengkapan dari sumber daya yang menunjang akan pelaksanaan suatu kebijakan, diantaranya adalah dengan tersedianya sumber daya manusia yang berkualitas, sumber daya keuangan yang mencukupi, penjelasan mengenai sebuah kebijakan yang dijalankan, kewenangan yang dimiliki, sumber daya informasi dan teknologi, serta kelengkapan sarana dan prasarana dapat menjadi faktor dari sumber daya yang sangat menentukan terhadap keberhasilan suatu implementasi kebijakan, terlebih kaitannya dengan proses peningkatan kualitas dalam melaksanakan pelayanan publik yang prima terhadap masyarakat.

Faktor ***Ketiga*** *Dispositions* dalam keberhasilan suatu implementasi kebijakan menurut Edward III adalah:

> *"The dispositions or attiudes of implementation is the third critical factor in our approach to the study of public policy implementation. If implementation is to proceed effectively, not only must implementors know what to do and have the capability to do it, but they must also desire to carry out a policy. most implementors can exercise considerable discretion in the implementation of policies. one of the reasons for this is their independence from their nominal superiors who formulate the policies. another reason is the complexity of the policies themselves. the way in*

> *which implementors exercise their direction, however, depends in large part upon their dispositions toward the policies. their attitudes, in turn, will be influenced by their views toward the policies per se and by how they see the policies effecting their organizational and personal interests".*(Edward III, 1980:89).

Dispositions atau Disposisi merupakan sikap pelaksanaan dari pelaksana implementasi kebijakan, jika para pelaksana bersikap baik karena menerima suatu kebijakan maka kemungkinan besar mereka akan melaksanakan secara bersungguh-sungguh seperti tujuan yang diharapakannya. Sebaliknya jika perspektif dan tingkah laku para pelaksana berbeda dengan para pembuat kebijakan maka proses implementasi akan mengalami kesulitan. Kualitas dari suatu kebijakan dipengaruhi oleh kualitas atau ciri-ciri dari para aktor pelaksana, kualitas tersebut adalah tingkat pendidikan, kompetensi dalam bidangnya, pengalaman kerja, dan integritas moralnya.

Berdasarkan penjelasan diatas bahwa dalam mendukung *Dispositions* dalam kesuksesan implementasi kebijakan harus adanya kesepakatan antara pembuat kebijakan dengan pelaku yang akan menjalankan kebijakan itu sendiri dan bagaimana mempengaruhi pelaku kebijakan agar menjalakan sebuah kebijakan tanpa keluar dari tujuan yang telah ditetapkan demi terciptanya pelayanan publik yang baik.

Faktor ***Keempat*** dalam keberhasilan suatu implementasi kebijakan menurut Edward III *Bureaucratic structure* adalah:

> *"Policy implementors may know what to do and have sufficient desire and resources to do it, but they may still be hampered in implementation by the structures of the organizations in which they serve. two prominent characteristics of bureaucracies are standard operating prosedurs (SOPs) and fragmentation. the former develop as internal respons to the limited time and resources of implementors and the desire for uniformity in the operation of complex and widely dispersed organizations; they often remain in force due to bureaucratic inertia"* (Edward III, 1980:125)

Bureaucratic structure adalah karakteristik, norma-norma, dan pola-pola hubungan yang terjadi berulang-ulang dalam badan-badan eksekutif yang mempunyai hubungan baik potensial maupun nyata dengan apa yang mereka miliki dalam menjalankan kebijakan. *Bureaucratic structure* juga merupakan sumber-sumber untuk melaksanakan suatu kebijakan tersedia atau para pelaksana mengetahui apa yang seharusnya dilakukan dan mempunyai keinginan untuk melaksanakan suatu kebijakan, kemungkinan kebijakan tersebut tidak dapat terlaksana atau terealisasi karena terdapatnya kelemahan dalam struktur birokrasi dan adanya *standard operating procesures (SOPs)* standar operasi prosedur dalam rutinitas sehari-hari dalam menjalankan impelementasi kebijakan.

Birokrasi sebagai pelaksana harus dapat mendukung kebijakan yang telah diputuskan secara politik dengan jalan melakukan koordinasi dengan baik dan penyebaran tanggung jawab (*Fragmentation*) atas kebijakan yang ditetapkan. Pelaksana kebijakan mungkin tahu apa yang harus dilakukan dan memiliki keinginan yang cukup dan sumber daya untuk melakukannya, tapi mereka mungkin masih terhambat di implementasi oleh struktur organisasi di mana mereka melayani. Dua karakteristik utama birokrasi adalah prosedures operasi standar (SOP) dan fragmentasi, yang pertama berkembang sebagai respon internal untuk waktu yang terbatas dan sumber daya pelaksana dan keinginan untuk keseragaman dalam pengoperasian kompleks dan tersebar luas organisasi, mereka sering tetap berlaku karena inersia birokrasi.

Berdasarkan penjelasan diatas mengeani faktor-faktor *Bureaucratic structure* yang mendukung dalam suksesnya sebuah implementasi kebijakan harus adanya prosedur tetap bagi pelaku kebijakan dalam melaksankan kebijakannya

dan adanya tanggung jawab dalam menjalankan sebuah kebijakan demi mencapai tujuan yang ingin dicapai.

Implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Untuk mengimplementasikan kebijakan publik, maka ada dua pilihan langkah yang ada, yaitu langsung mengimplementasikan dalam bentuk program-program atau melalui formulasi kebijakan privat atau turunan dari kebijakan publik tersebut.

Implementasi kebijakan merupakan tindakan untuk mencapai tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan, tindakan tersebut dilakukan baik oleh individu, pejabat pemerintah ataupun swasta. Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa implementasi merupakan suatu proses yang dinamis, dimana pelaksana kebijakan melakukan aktivitas atau kegiatan, sehingga pada akhirnya akan mendapatkan suatu hasil yang sesuai dengan tujuan atau sasaran kebijakan itu sendiri.

Kebijakan penerapan *e-Government* bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Kebijakan tersebut dimaksudkan untuk merealisasikan suatu tujuan dalam penerapan *e-Government* untuk mengembangkan pemerintahan yang berbasis elektronik. Bank Dunia (*World Bank*) mengemukan *e-Government* sebagai:

> *"e-Government refers to the use by govermnent agencies of information technologies (such as Wide Area Networks, the internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens businesses,and other arms of goverment"* (*e-Government* dijadikan acuan yang digunakan dalam sistem informasi pemerintahan (seperti dalam *Wide Area Networks*, *internet*, dan komunikasi berjalan) yang memiliki kemampuan untuk menjembatani hubungan dengan warga negara lainya, para pebisnis dan berbagai elemen pemerintahan lainnya) (Bank dunia dalam Indrajit, 2004: 3).

Adanya implementasi kebijakan *e-Government* tersebut mempunyai kontribusi yang baik bagi pemerintah sebagai upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan terhadap masyarakat yang lebih cepat, efektif dan efesien dan lebih meningkatkan kinerja aparatur supaya lebih baik. Implementasi kebijakan penerapan *e-Government* terdapat indikator-indikator yang penting, berkaitan dengan berbagai infrastruktur serta strategi pendukungnya, yaitu meliputi:

1. Data infrastruktur, meliputi manajemen sistem, dokumentasi, dan proses kerja di tempat untuk menyediakan kuantitas dan kualitas data yang berfungsi mendukung penerapan *e-Government.*
2. Infrastruktur legal, hukum dan peraturan termasuk berbagai perizinan untuk mendukung menuju *e-Government*.
3. Infrastruktur institusional, diwujudkan dengan institusi pemerintah secara sadar dan eksis melakukan dan memfokuskan tujuannya dalam penerapan *e-Government.*
4. Infrastruktur manusia, sumber daya manusia yang handal merupakan hal pokok yang harus dipersiapkan dalam penerapan *e-Government*.
5. Infrastuktur teknologi, penerapan *e-Government* banyak bertumpu pada adanya infrastruktur teknologi yang memadai.
6. Strategi pemikiran dan kepemimpinan, penerapan *e-Government* sangat membutuhkan pemimpin yang membawa visi *e-Government* dalam agendanya dan memiliki strategi pemikiran untuk mewujudkannya.

(Indrajit, 2004:25).

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut Sinambela di dalam bukunya yang berjudul *Reformasi Pelayanan Publik*, bahwa pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai berikut:

> "Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat" (Sinambela, 2006:5).

Pelayanan publik menurut definisi di atas dikatakan bahwa pelayanan publik merupakan pemenuhan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara

pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini adalah pemerintah (birokrat) yang harus dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Sedangkan Moenir dalam bukunya yang berjudul *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, mengatakan bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan terbaik kepada publik dapat dilakukan dengan cara:

1. Kemudahan dalam pengurusan kepentingan
2. Mendapatkan pelayanan secara wajar
3. Mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih-kasih
4. Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang.

(Moenir, 2006:47)

Berdasarkan definisi diatas dapat diketahui bahwa ciri pokok pelayan publik adalah tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan melibatkan upaya manusia (karyawan) atau peralatan lain yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan untuk mencapai tujuan bersama. Pelayanan yang dilakukan oleh Pemerintah terhadap masyarakatnya harus dilakukan dengan cara yang terbaik, salah satunya adalah mengenai pelayanan perizinan.

Pelayanan perizinan adalah sebuah aturan atau prosedur yang terbaik harus dilakukan dengan cara-cara seperti yang telah dikutip diatas dengan cara memberikan kemudahan terhadap masyarakat dalam mengurus berbagai urusan, supaya perizinan yang dilaksanakan bisa berjalan dengan cepat, efektif dan efisien, memberikan pelayanan secara wajar dan tidak berlebihan sesuai dengan prosedur dan kepentingannya masing-masing, memberikan perlakuan yang sama dan adil, tidak membeda-bedakan siapa pun, dapat bisa bersikap jujur, serta bersih dari tindak korupsi, kolusi dan nepotisme.

Peran pemerintah daerah dalam pelayanan perizinan mungkin yang terbesar dalam pengertian interaksinya secara langsung dengan masyarakat, baik sebagai penyedia pelayanan, maupun sebagai kepanjangan tangan Pemerintah Pusat di daerah. Kepentingan pemerintah daerah terhadap pelayanan perizinan juga sangat tinggi karena perizinan mempengaruhi pendapatan dan iklim investasi daerah. Kewenangan untuk penerbitan ITU diserahkan kepada pemerintah daerah menurut undang-undang dan peraturan yang berlaku.

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, definisi operasional dalam penelitian ini adalah:

1. Implementasi adalah tindakan Aparatur Kantor PPTSP Kabupaten Garut dalam pembuatan ITU melalui Simyandu-PPTSP untuk mencapai tujuannya dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Kebijakan adalah aturan yang telah dibuat oleh Aparatur Kantor PPTSP Kabupaten Garut melalui Simyandu-PPTSP dalam memberikan pelayanan pembuatan ITU kepada masyarakat.
3. Simyandu-PPTSP adalah aplikasi pelayanan perizinan di Kantor PPTSP Kabupaten Garut yang menyediakan pelayanan kepada masyarakat dalam pembuatan ITU secara *online*.
4. Kantor PPTSP Kabupaten Garut adalah sebagai tim pengelola kebijakan Simyandu-PPTSP dalam rangka memberikan pelayanan perizinan kepada masyarakat di Kabupaten Garut.
5. Implementasi Kebijakan Simyandu-PPTSP pembuatan ITU pada Kantor PPTSP Kabupaten Garut adalah proses pelaksanaan oleh Aparatur Kantor PPTSP Kabupaten Garut dalam memberikan pelayanan perizinan kepada

masyarakat melalui Simyandu-PPTSP. Guna meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat, dapat ditentukan oleh faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan suatu implementasi kebijakan sebagai berikut:

1) *Communication* adalah proses penyampaian Simyandu-PPTSP kepada masyarakat untuk menghindari terjadinya kesahpahaman antara apratur dengan masyarakat penguna. *Communication* dalam penelitian ini meliputi:
   a. *Transmission* adalah Penyampaian informasi pelayanan pembuatan ITU melalui Simyandu-PPTSP di Kantor PPTSP Kabupaten Garut.
   b. *Clarity* adalah kejelasan pelayanan ITU melalui Simyandu-PPTSP berdasarkan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku dalam upaya peningkatan pelayanan perizinan kepada masyarakat di Kantor PPTSP Kabupaten Garut
   c. *Consistency* adalah konsistensi dari penyampaian informasi pelayanan pembuatan ITU melalui Simyandu-PPTSP oleh Aparatur Kantor PPTSP Kabupaten Garut.
2) *Resources* adalah sumber daya yang mendukung pelaksanaan pelayanan pembuatan ITU di Kantor PPTSP Kabupaten Garut yang meliputi sebagai berikut :
   a. *Staff* adalah aparatur yang memiliki kewenangan dalam mengelola pembuatan ITU melalui Simyandu-PPTSP di Kantor PPTSP Kabupaten Garut.

b. *Information and facilities* adalah teknologi informasi beserta sarana dan prasarana yang mendukung proses pelayanan dalam pembuatan ITU melalui Simyandu-PPTSP di Kantor PPTSP Kabupaten Garut.

c. *Finance*, merupakan sumber daya finansial atau keuangan terhadap proses pelaksanaan pelayanan perizinan pembuatan ITU melalui Simyandu-PPTSP di Kabupaten Garut.

d. *Time* adalah sumber daya waktu dalam pelaksanaan pelayanan perizinan pembuatan ITU melalui Simyandu-PPTSP di Kantor PPTSP Kabupaten Garut.

3) *Dispositions* adalah sikap dari aparatur pelaksana kebijakan dalam melaksanakan pelayanan pembuatan ITU pada Kantor PPTSP Kabupaten Garut. *Dispositions* meliputi:

a. *Effects Of Dispositions*, adalah sikap aparatur terhadap proses pelayanan perizinan pembuatan ITU melalui Simyandu-PPTSP di Kantor PPTSP Kabupaten Garut.

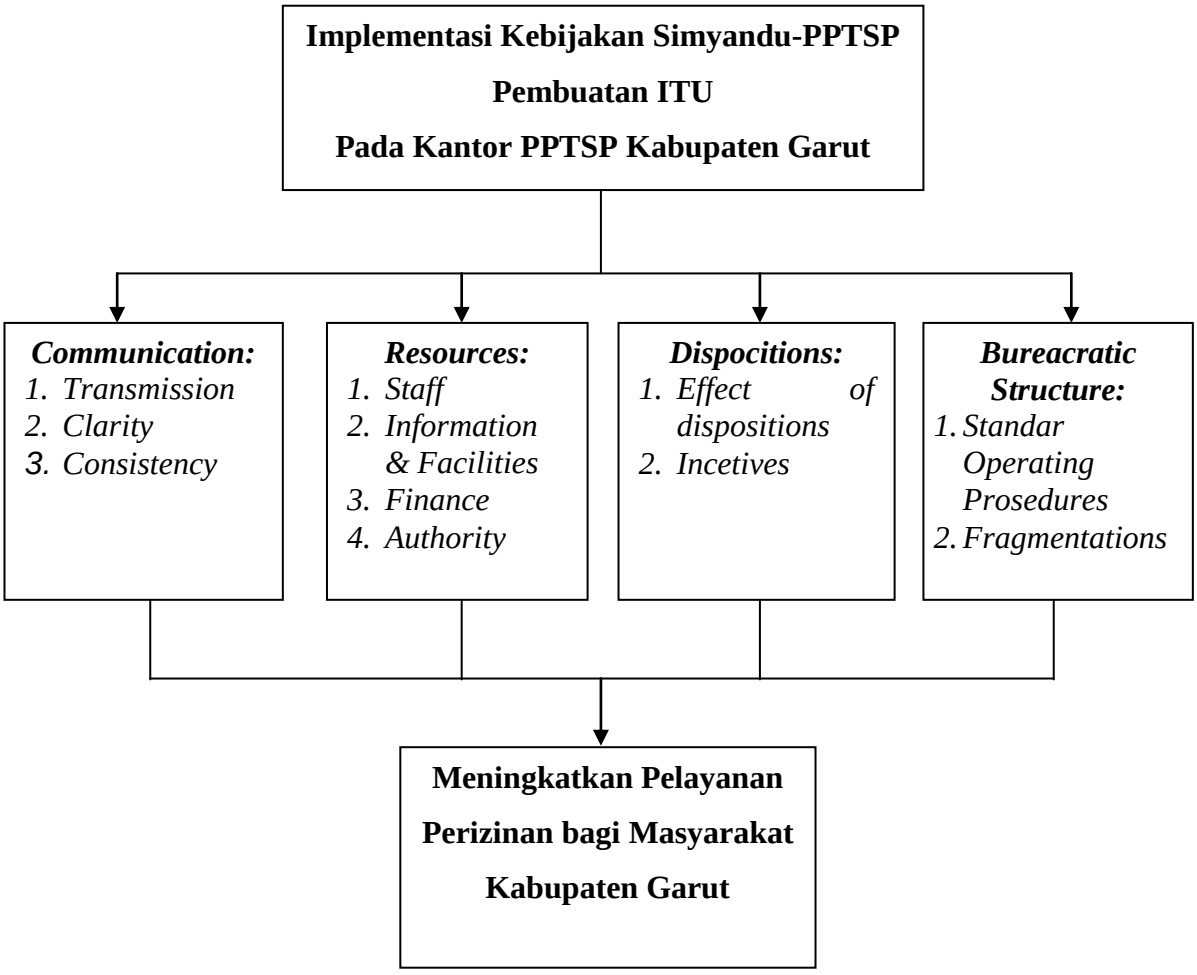
b. *Incetives* adalah norma atau aturan-aturan bagi pelaksana kebijakan untuk mencegah manipulasi data serta menjadi pedoman dan pekerjaannya terstruktur sesuai dengan tugas yang diembannya dalam pelayanan pembuatan ITU melalui Simyandu-PPTSP di Kantor PPTSP Kabupaten Garut.

4) *Bureaucratic Structure* adalah struktur organisasi aparatur dalam pembuatan ITU melalui Simyandu-*PPTSP* di Kantor PPTSP Kabupaten Garut. Struktur birokrasi meliputi:

a. *Standar operating procedures* (*SOP*) adalah mekanisme, sistem dan prosedur pelaksanaan Simyandu-PPTSP di Kantor PPTSP Kabupaten Garut.

b. *Fragmentasi* adalah tanggung jawab aparatur dalam pelayanan perizinan pembuatan ITU melalui Simyandu-PPTSP di Kantor PPTSP Kabupaten Garut .

Gambar 1.2
Model Kerangka Pemikiran



1.6 Metode Penelitian

1.6.1 Metode Penelitian

Sesuai dengan masalah yang diteliti pada saat ini, yang berhubungan dengan yang terjadi sekarang, maka dasar-dasar yang digunakan untuk mencari kebenaran dalam penelitian adalah berdasarkan suatu metode. Metode tersebut dapat lebih mengarahkan penyusunan dalam melakukan penelitian dan pengamatan.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif yaitu menggambarkan dan menganalisa yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data berdasarkan keadaan atau fenomena yang nyata. Hal ini sejalan dengan pendapat Sanapiah Faisal dalam bukunya Format-Format Penulisan Sosial, mendefinisikan pengertian penulisan deskriptif (*descriptive research*), sebagai berikut:

> "Untuk eksplorasi dan klarifikasi mengenai suatu fenomena atau kenyataan sosial dengan jalan mendeskripsikan sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah dan unit yang diteliti. Jenis penelitian ini tidak menggunakan dan tidak melakukan pengujian hipotesis, berarti tidak dimaksudkan untuk membangun dan mengembangkan perbendaharaan teori" (Faisal, 1999:20).

Pendekatan yang digunakan dalam penulisan adalah kualitatif. Menurut Husein Umar metode penelitian kualitatif adalah: "Metode kualitatif ini memberikan informasi yang mutakhir sehingga bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan serta lebih banyak dapat diterapkan pada berbagai masalah" (Husein Umar, 1999:81).

Peneliti menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, karena penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran tentang

implementasi kebijakan Simyandu-PPTSP dalam pembuatan ITU di Kantor PPTSP Kabupaten Garut.

1.6.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Studi Pustaka, yaitu cara yang dilakukan dengan pengumpulan data-data mengenai implementasi kebijakan pembuatan ITU Simyandu-PPTSP yang bersumber dari buku-buku, koran, majalah, internet dan literatur yang berkaitan dengan Simyandu.
2. Studi Lapangan , yang terdiri dari :
    a. Observasi non partisipan yaitu pengumpulan data dengan cara peneliti berada diluar subjek mengenai Simyandu-PPTSP dan tidak ikut dalam kegiatan-kegiatan yang mereka lakukan, sehingga peneliti dapat lebih mudah mengamati tentang data dan informasi yang diharapkan.
    b. Wawancara, yaitu pengumpulan data dan keterangan melalui tanya jawab langsung dengan pihak-pihak yang berhubungan langsung dengan pelayanan pembuatan ITU melalui Simyandu-PPTSP.
    c. Dokumentasi, yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan buku, majalah dan sebagainya mengenai implementasi kebijakan Simyandu-PPTSP. Metode ini dimaksudkan untuk mempelajari dan mengkaji secara mendalam data-data mengenai Simyandu-PPTSP.

1.6.3 Teknik Penentuan Informan

Teknik penentuan informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive,* teknik penentuan informan ini adalah siapa yang akan diambil sebagai anggota informan diserahkan pada pertimbangan pengumpulan data yang sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian. Menurut Sanapiah Faisal teknik pengambilan sampel *purposive* adalah :

> "Teknik pengambilan sampel yang didasarkan atas kriteria atau pertimbangan tertentu; jadi tidak melalui proses pemilihan sebagaiman yang dilakukan dalam teknik random. Sampel ditetapkan secara sengaja oleh peneliti" (Faisal, 1999:67).

Penentuan dan pengambilan informan pada proses implementasi kebijakan Simyandu-PPTSP pembuatan ITU pada Kantor PPTSP Kabupaten Garut. Penentuan informan pertama mengambil beberapa orang aparatur Kantor PPTSP yang berkaitan dan dianggap memiliki cukup informasi tentang Simyandu PPTSP. Adapun informan yang merupakan aparatur Kantor PPTSP Kabupaten Garut dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Kepala Kantor PPTSP Kabupaten Garut sebagai orang yang dijadikan sumber data. Informan ini dipilih karena merupakan orang yang mengetahui keseluruhan masalah implementasi kebijakan Simyandu-PPTSP dalam proses pembuatan ITU di Kabupaten Garut.
2. Kepala Sub Bagian Tata Usaha, beliau adalah orang yang banyak mengetahui hal yang berkaitan dengan proses administrasi pada Kantor PPTSP Kabupaten Garut.
3. Kepala Seksi Perizinan Jasa Usaha, informan ini dipilih karena mengetahui keseluruhan hal-hal yang berkaitan dengan perizinan di Kantor PPTSP Kabupaten Garut.

4. Seksi Data dan Informasi, informan ini dipilih karena mengetahui tentang data dan informasi mengenai Simyandu-PPTSP.

Penentuan informan kedua untuk narasumber adalah masyarakat. Teknik yang digunakan dalam menentukan informasi dari masyarakat adalah teknik *Purposive.* Peneliti menggunakan teknik *purposive*, yaitu dengan cara memilih informan yang mewakili dalam proses pengumpulan data yang objektif, peneliti akan menjadikan masyarakat atau swasta menjadi narasumber, karena informan ini merupakan sumber informasi yang akan memberikan informasinya mengenai proses perizinan, khususnya perizinan tempat usaha di Kantor PPTSP Kabupaten Garut.

Penentuan informan dari masyarakat adalah peneliti meminta data dari pihak aparatur yang terdapat pada *database* Kantor PPTSP, terkait dengan alamat masyarakat yang telah menyelesaikan proses perizinan pembuatan ITU melalui Simyandu-PPTSP. Kemudian peneliti mendatangi informan masyarakat tersebut untuk melakukan wawancara sampai data yang dibutuhkan oleh peneliti dapat terpenuhi. Masyarakat yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah pelaku usaha yang telah menggunakan aplikasi Simyandu-PPTSP pembuatan ITU, sebagai Berikut :

1. Cepy Slamet, ST., M.Kom. selaku pemilik tempat usaha Portal Komputer yaitu toko yang menjual peralatan komputer.
2. Achmad Wildan Kurniawan selaku pemilik bengkel kendaraan bermotor CPI Motor.
3. Dewi Indriani selaku pemilik Widari Bordir yang menjual berbagai macam pakaian muslimah.

4. Ramdhan selaku pemilik Toko Medika yang menjual berbagai macam alat kesehatan.
5. Ridwan Gunawan selaku pemilik Berlian Motor, pelaku usaha di bidang cuci kendaraan bermotor beserta bengkel ganti oli mesin.

1.6.4 Teknik Analisis Data

Suatu kegiatan yang mengacu pada penelaahan atau pengujian yang sistematik mengenai suatu hal dalam rangka menentukan bagian-bagian, hubungan diantara bagian dalam keseluruhan. Teknik analisis data dan yang sesuai dengan penulisan ini adalah analisis deskriptif, yaitu suatu kegiatan yang mengacu pada penelaahan atau pengujian yang sisitematik menegenai suatu hal dalam rangka menentukan bagian-bagian hubungan diantara bagian dalam keseluruhan.

Terdapat unsur utama dalam proses analisis data pada penulisan kualitatif yaitu:

1. Pengumpulan data: dilakukan dengan teknik dokumentasi atau penelitian kepustakaan untuk memperoleh baik data primer maupun skunder. Kemudian pengamatan tentang kinerja aparatur. Yang terakhir dengan pelengkap wawancara dengan pihak-pihak yang berkompeten dalam hal-hal yang berhubungn dengan masalah penelitian ini.
2. Penilaian data: pada tahap ini masalahnya adalah validitas dan obyekfitas sehingga perlu melakukan kategorisasi dari primer dan skunder dengan pencatatan serta mereduksi data sekunder, kemudian diseleksi agar relevan dengan masalah penelitian.
3. Interpretasi data: yakni memberikan penilaian (penafsiran), menjelaskan pola atau kategori serta mencari dan menggambarkan hubungan pengaruh antar berbagai konsep. Langkah ini dilakukan berdasarkan pemahaman intelektual dalam arti dibangun berdasar pengamatan empiris. Untuk ini, memerlukan seperangkat konsep yang telah tersusun, yang dalam penelitian ini berupa teori-teori tentang peranan aparatur, kualitas pelayanan publik dan *e-Goverment.*
4. Menarik kesimpulan atau generalisasi: yaitu ditujukan untuk menjawab pertanyaan dalam permasalahan yang dirumuskan dengan melihat dasar

analisis yang dilakukan, kemudian disusul dengan komentar terhadap hasil kesimpulan.

(Winarno, 2005:133).

Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang berdasarkan pada pengumpulan data primer maupun data sekunder berdasarkan dokumentasi atau penelitian. Penilaian data untuk menyeleksi kategorisasi data primer atau sekunder. Interpretasi data dilakukan untuk menafsirkan data-data yang ditemui dilapangan. Kesimpulan dihasilkan berdasarkan generalisasi dari pertanyaan-pertanyaan tentang permasalahan.

Penelitian menggunakan teknik analisa data deskriptif. Hal ini dikarenakan peneliti hanya akan mendeskripsikan fakta-fakta yang ada dilapangan. Analisa data deskriptif akan menjawab rumusan masalah yang telah dikemukakan.

1.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian

Lokasi yang diambil sebagai tempat penelitian adalah di Kantor PPTSP Kabupaten Garut yang beralamat di Jl. Patriot No. 3 Kecamatan Tarogong Kidul Kabupaten Garut. Jadwal penelitian dapat diihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 1.1
Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Tahun 2011							
		Jan	Feb	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agust
1	Studi Pustaka								
2	Observasi Awal								
3	Pengajuan Judul Usulan Penelitian								
4	Penyusunan Usulan Penelitian								
5	Seminar Usulan Penelitian								
6	Pengajuan surat izin penelitian								
7	Pelaksanaan Observasi								
8	Pengumpulan data: a. Observasi b. Studi Pustaka c. Dokumentasi								
9	Pengolahan dan Analisis Data								
10	Bimbingan Skripsi								
11	Penulisan Skripsi								
12	Sidang Skripsi								
13	Revisi Skripsi								