BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Laporan KKL

Pemerintahan yang baik (good governance) merupakan issue yang paling mengemuka dalam pengelolaan administrasi publik dewasa ini sejalan dengan penyelenggaraan otonomi daerah. Atas dasar tekad dan semangat untuk perwujudan good governance itu maka bebena tugas dan tanggung jawab Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Sukabumi sebagai perangkat daerah pada Pemerintah Kota Sukabumi dirasakan semakin berat, karena aparatur daerah dituntut untuk mewujudkan administrasi negara yang mampu mendukung kelancaran dan keterpaduan pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan.

Dalam rangka pemenuhan atas tuntutan itu, maka diperlukan pengembangan dan penetapan sistem serta prosedur kerja yang cepat, tepat, jelas dan nyata serta dapat dipertanggungjawabkan sehingga penyelenggaraan tugas-tugas pada Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Sukabumi harus bisa berlangsung secara berdayaguna dan berhasil guna.

Selanjutnya untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan dalam melaksanakan Akuntabuilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP) tersebut maka disusun Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP) yang didalamnya berisi konstelasi perencanaan stratejik dan

implementasinya serta tolok ukur keberhasilan berbagai indikator yang telah ditetapkan untuk mencapai visi dan misi organisasi.

Pemerintah dalam rangka mewujudkan tata pemerintahan yang baik, bersih dan berwibawa, dihadapkan pada pelaksanaan tugas yang sangat luas dan kompleks. Pemerintah memiliki hak dan wewenang untuk mengatur kehidupan warga negaranya. Pada dasarnya penyelenggaraan pemerintahan mengemban tiga fungsi hakiki yaitu pelayanan (*service*), pemberdayaan (*empowerment*), dan pembangunan (*development*). Jadi selain melaksanakan pembangunan, pemerintah juga memberikan pelayanan publik.

Institusi pemerintah sebagai pelayan masyarakat perlu menemukan dan memahami cara yang profesional dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat. Dalam konteks pemerintahan, kebutuhan masyarakat menjadi tuntutan dan tanggung jawab pemerintah. Oleh karena itu, pemerintahan perlu diselenggarakan secara dinamis, tanggap, cepat dan tepat sasaran.

Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Sukabumi dibentuk Peraturan Daerah Kota Sukabumi Nomor 6 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan Kota Sukabumi dan (Lembaran Daerah Kota Sukabumi Tahun 2008 Nomor 6); berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2008 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kota Sukabumi. Adapun tugas pokok, fungsi dan tata kerja yang dijabarkan dalam Peraturan Walikota Sukabumi Nomor 32 Tahun 2008 yaitu sebagai lembaga teknis daerah yang mempunyai tugas pokok

melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu. Surat Keputusan Walikota Nomor 04 Tahun 2009 tentang Pelimpahan Kewenangan Pelayanan Perizinan Kepada Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu sukabumi.

Pelayanan terhadap masyarakat selama ini diupayakan oleh pemerintah selaku penyelenggara administrasi negara. telah mengubah paradigma sentralisasi pemerintah ke arah desentralisasi dengan pemberian otonomi daerah yang nyata luas dan bertanggung jawab kepada daerah. Hal ini berarti fungsi pelayanan pun telah didesentralisasikan dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah.

Perubahan paradigma di atas menuntut pemerintah daerah untuk membuktikan kesanggupannya dalam melaksanakan unsur-unsur pemerintahan lokal sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat lokal. Dalam mengurus rumah tangga daerah dan pelayanan kepada masyarakat, kinerja pemerintah daerah melalui kapasitas satuan kerja perangkat daerah (SKPD) perlu ditingkatkan.

Pelayanan yang optimal yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat misalnya dalam pembuatan akta kelahiran, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), berbagai perizinan lainnya, sampai pada pengadaan sarana dan prasarana umum.

Salah satu bentuk layanan masyarakat yang penting adalah layanan di bidang IMB. Adapun tujuan dari IMB ini adalah terwujudnya tertib bangunan yang aman, nyaman, serasi, dan seimbang. Hal ini berarti,

setiap kegiatan mendirikan bangunan harus mempunyai surat Izin Mendirikan Bangunan yang didapat melalui permohonan.

Kota Sukabumi telah menunjukkan perkembangan yang pesat, khususnya di bidang pelaksanaan pembangunan. Setelah mengalami perubahan status pemerintahan melalui peraturan Walikota Sukabumi Nomor 32 Tahun 2008 tentang kedudukan, Tugas Pokok, fungsi, dan Tata Kerja Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Sukabumi.

Penetapan status Kota Sukabumi telah membawa perubahan yang sangat besar pada perkembangan pembangunan di Kota Sukabumi. Wilayah Kota Sukabumi tidak terlalu luas dan tidak mempunyai lahan agraris. Akan tetapi Kota Sukabumi memiliki peran dan posisi yang cukup strategis dalam mengembangkan potensinya sebagai kota jasa seperti perdagangan, perhubungan serta pendidikan, yang berbatasan langsung dengan Cianjur dan Bogor.

Dilihat dari fungsi kota dan letak geografis, kondisi tersebut juga mendorong lajunya tingkat pertumbuhan kota yang menimbulkan berbagai permasalahan klasik, sebagaimana dialami oleh kota-kota yang tengah berkembang. Laju pertumbuhan penduduk yang cukup tinggi, terutama yang diakibatkan adanya urbanisasi dan pendatang, menimbulkan masalah yaitu pesatnya pertumbuhan bangunan fisik. Bangunan-bangunan tersebut tidak hanya ditujukan untuk tempat tinggal akan tetapi juga untuk bangunan usaha industri.

Banyak para pendatang yang membuka usaha dan dampak selanjutnya adalah tingginya kebutuhan tempat bermukim serta pesatnya

pertumbuhan bangunan fisik. Hal ini menimbulkan banyaknya masyarakat yang memohon pengajuan surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dengan harapan pelayanan prima secara dinamis dan tanggap, cepat serta tepat sasaran yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah khususnya aparatur pemerintah Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Sukabumi Nomor 11 Tahun 1994 tentang IMB di Kota Sukabumi, sesungguhnya IMB merupakan upaya pemerintah Kota Sukabumi yang bukan hanya untuk mendisiplinkan masyarakat yang hendak membangun, tetapi lebih jauh lagi merupakan upaya pemerintah Kota Sukabumi untuk melakukan penataan fisik perkotaan.

Hal ini diupayakan agar kota tetap tertata dengan baik, aman, nyaman, serasi, dan seimbang. Akan tetapi pada kenyataannya masih banyak bangunan-bangunan liar yang tidak memiliki IMB di Kota Sukabumi. Masyarakat tidak mau mengajukan permohonan mendapatkan surat IMB disebabkan persepsi masyarakat untuk memohon IMB, bahwa birokrasinya atau pelayanannya sangat berbelit-belit, lamban dan mahal. Selain itu, sering kali ketika masyarakat mengajukan permohonan surat IMB tidak selesai tepat pada waktunya.

Berbagai penyalahgunaan kekuasaan dan wewenang seringkali dilakukan oleh aparatur pemerintah di balik misi melayani serta menciptakan kesejahteraan, kemakmuran dan ketentraman masyarakat. Hampir setiap hari, banyak keluhan masyarakat tentang kurang lancarnya pelayanan umum pemerintah kepada masyarakat, praktek calo atau pihak

ketiga untuk memperlancar pengurusan, pungutan liar, atau tarif yang dikenakan melebihi ketentuan.

Fenomena tersebut menunjukan keterbatasan kemampuan pemerintah dalam mengoptimalisasikan fungsi pelayanan masyarakat. Hal ini juga semakin memperburuk persepsi masyarakat tentang keberadaan pemerintah. Apabila dibandingkan dengan sistem pelayanan oleh pihak swasta, organisasi pelayanan pemerintah atau birokrasi pemerintah sering dikatakan lamban, mahal dan inefisien. Di lain pihak, pelayanan sektor swasta dianggap lebih cepat, efisien, inovatif dan berkualitas.

Lemahnya pelayanan aparatur pemerintah mengakibatkan tidak optimalnya fungsi pelayanan kepada masyarakat. Kurang puasnya masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, menyebabkan timbulnya keluhan dan kritik dari masyarakat. Permasalahan lainnya di Kota Sukabumi adalah biaya pelayanan pembuatan surat IMB yang tidak jelas, aparat yang kurang transparan atau kurang terbuka walaupun telah ada peraturan yang mengikat. Biaya pembuatan surat IMB menjadi lebih besar karena biaya-biaya lain yang secara tidak resmi dipungut oleh aparatur. Lebih buruk lagi, apabila ingin mendapatkan pelayanan yang lebih cepat, harus mengeluarkan biaya ekstra, hal ini menunjukan bahwa aparatur kurang mentaati peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Sebagai organisasi pelayanan publik, berdasarkan konsep kedudukan dan fungsi birokrasi sebagai pelayan masyarakat, maka Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Sukabumi, diharapkan mampu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Yaitu pelayanan yang sesuai dengan keinginan, kebutuhan, harapan dan tuntutan masyarakat.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih jauh mengenai kualitas pelayanan publik dalam pelayanan perizinan IMB dengan judul penelitian sebagai berikut:

"Implementasi Kebijakan Dalam Pembuatan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Kantor Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu (KPMPT) Kota Sukabumi".

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka untuk mempermudah arah dan pembahasan, penulis mengidentifikasikan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana komunikasi para implementor yang dapat menentukan keberhasilan implementasi kebijakan pembuatan IMB pada Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Sukabumi?
2. Bagaimana sumber daya dalam implementasi pembuatan IMB pada Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Sukabumi?
3. Bagaimana disposisi antar organisasi terkait dengan kegiatan-kegiatan pelaksanaan dalam menentukan keberhasilan implementasi kebijakan pembuatan IMB pada Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Sukabumi?

4. Bagaimana struktur birokrasi dalam menentukan keberhasilan implementasi kebijakan pembuatan IMB pada Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Sukabumi?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari KKL ini adalah untuk mengetahui implementasi kebijakan pembuatan IMB pada Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Sukabumi?

Sedangkan Tujuan KKL adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui komunikasi para implementor yang dapat menentukan keberhasilan kebijakan pembuatan IMB pada Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Sukabumi.
2. Untuk mengetahui sumber daya dalam mengimplementasikan kebijakan pembuatan IMB pada Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Sukabumi.
3. Untuk mengetahui disposisi antar organisasi terkait dengan kegiatan-kegiatan pelaksanaan dalam menentukan keberhasilan implementasi kebijakan pembuatan IMB pada Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Sukabumi.
4. Untuk mengetahui struktur birokrasi dalam menentukan keberhasilan implementasi kebijakan pembuatan IMB pada Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Sukabumi.

1.4 Kegunaan Laporan KKL

Peneliti berharap bahwa hasil dari laporan KKL ini dapat memiliki kegunaan sebagai berikut:

1. Bagi kepentingan peneliti, yaitu diharapkan dapat memberikan manfaat serta menambah wawasan, pengetahuan dan pemahaman tentang implementasi kebijakan Pembuatan IMB pada Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu di Kota Sukabumi.
2. Bagi kegunaan teoritis, dalam rangka mengembangkan konsep-konsep atau teori-teori melalui penelitian ke lapangan. Dimana dalam laporan KKL ini, diharapkan akan memberikan sumbangan ilmu serta dapat dijadikan bahan tinjauan awal untuk melakukan laporan KKL serupa dimasa yang akan dating.
3. Bagi kegunaan praktis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran, informasi atau solusi kepada Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Sukabumi dalam Pelayanan pembuatan IMB.

1.5 Kerangka Pemikiran

Kebijakan mengandung suatu unsur tindakan untuk mencapai tujuan. Umumnya tujuan tersebut ingin dicapai oleh seseorang, kelompok ataupun pemerintah. Kebijakan tentu mempunyai hambatan-hambatan tetapi harus mencari peluang-peluang untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan. Kebijakan pada dasarnya adalah suatu tindakan berpola yang mengarah pada tujuan tertentu dan bukan sekedar keputusan untuk

melakukan sesuatu. Kebijakan sebagai suatu program pencapaian tujuan, nilai-nilai dan tindakan-tindakan yang terarah (Islamy, 1997:14). Apabila dikaitkan dengan dengan kebijakan publik, maka kata pelaksanaan kebijakan publik dapat diartikan sebagai aktivitas penyelesaian atau pelaksanaan kebijakan publik yang telah ditetapkan/disetujui dengan penggunaan sarana (alat) untuk mencapai tujuan kebijakan.

Pengertian implementasi menurut Van Meter dan Van Horn adalah:

> "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" (Meter dan Horn dalam Wahab, 2005:65).

Berdasarkan pengertian diatas, implementasi 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 implementasi menurut George C. Edward III yang dikutip oleh Agustino, mengemukakan beberapa hal yang dapat mempengaruhi keberhasilan suatu pelaksanaan, yaitu:

1. communication
2. Resources
3. Dipositions
4. Bureaucratic structure

(Edward III dalam Agustino, 1980:10).

Adapun penjelasan dari 4 variebel yang dikemukakan oleh Edward III adalah sebagai berikut:

1. Komunikasi

   komunikasi merupakan salah-satu variabel penting yang mempengaruhi implementasi kebijakan publik, komunikasi sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan dari implementasi kebijakan publik". Implementasi yang efektif akan terlaksana, jika para pembuat keputusan mengetahui mengenai apa yang akan mereka kerjakan. Infromasi yang diketahui para pengambil keputusan hanya bisa didapat melalui komunikasi yang baik.

2. Sumber daya

   Keberhasilan implementasi kebijakan sangat tergantung dari kemampuan memanfaatkan sumber daya yang tersedia. Manusia merupakan sumber daya yang terpenting dalam menentukan keberhasilan suatu implementasi kebijakan. Setiap tahap implementasi menuntut adanya sumber daya manusia yang berkualitas sesuai dengan pekerjaan yang diisyaratkan oleh kebijakan yang telah ditetapkan secara apolitik. Selain sumber daya manusia, sumber daya finansial dan waktu menjadi perhitungan penting dalam keberhasilan implementasi kebijakan.

3. Disposisi

   Merupakan salah-satu faktor yang mempunyai konsekuensi penting bagi implementasi kebijakan yang efektif. Jika para pelaksana mempunyai kecenderungan atau sikap positif atau adanya dukungan terhadap implementasi kebijakan maka terdapat kemungkinan yang

besar implementasi kebijakan akan terlaksana sesuai dengan dengan perencanaan.

4. Struktur birokrasi

Birokrasi diciptakan sebagai instrumen dalam menangani keperluan-keperluan publik dalam institusi yang dominan dalam implementasi kebijakan publik yang mempunyai kepentingan yang berbeda-beda dalam setiap hierarkinya.

Izin didefinisikan oleh Ateng Syafrudin sebagai berikut ”izin yang jenisnya beraneka ragam yang dibuat dalam proses dan prosedur tetentu tergantung dari wewenang pemberi izin, macam izin, dan struktur organisasi instansi yang menerbitkannya” (Syafrudin, 1992:5). Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1985 tentang Pengadilan Tata Usaha Negara pasal 1 ayat 3 menjelaskan izin adalah:

> ”Merupakan suatu penetapan tertulis yang dikeluarkan oleh badan atau pejabat tata usaha negara yang berisi tindakan hukum tata usaha negara berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang bersifat kongkret, individual, final, yang menimbulakan akibat hukum bagi seseorang atau badan hukum perdata” (UU No 5 Tahun 1985, pasal 1 ayat 3).

Dari kedua pendapat tersebut izin merupakan suatu keputusan tertulis yang dikeluarkan oleh suatu instansi tertentu dengan tujuan tertentu yang bersifat kongkret dan menimbulkan akibat hukum bagi seseorang atau badan hukum perdata. Ketika sebuah izin diterbitkan mengandung arti bahwa pemohon diperkenankan untuk melakukan tindakan tertentu yang dilarang. Hal ini berlaku sebagai pengawasan khusus demi kepentingan umum.

Berkaitan dengan hal tersebut Ateng Syafrudin berpendapat bahwa ”Izin bertujuan dan berarti menghilangkan halangan hal yang dilarang menjadi boleh, penolakan atas izin memerlukan perumusan yang limitatif” (Syafrudin, 1992:134).

Sejalan dengan pendapat di atas, menurut Loekman Soetrisno, IMB merupakan ”suatu penegakan disiplin tertib membangun, selain memfungsikan kembali dari segala peraturan yang ada, yang menyangkut IMB juga penerapan sanksi hukum administratif” (Soetrisno, 1983: 3).

Dari kedua pendapat yang dikemukakan di atas, implementasi kebijakan pembuatan IMB dapat didefinisikan bahwa IMB merupakan suatu upaya pemerintah dalam mendisiplinkan warganya dalam hal ini membangun, serta masyarakat wajib untuk mendapatkan surat IMB, dalam memohon surat IMB tersebut, tentu saja di dalamnya terkandung sanksi hukum administratif bagi pihak-pihak yang melanggarnya.

Institusi yang berwenang menerbitkan surat IMB di Kota Sukabumi adalah Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu. Sebagaimana dimaklumi bahwa Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Kota Sukabumi merupakan sebuah lembaga baru yang penetapannya tertuang dalam Peraturan Daerah Kota Sukabumi Nomor 6 tahun 2008 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Pemerintah Kota Sukabumi, tentang tugas pokok, fungsi dan tatakerja Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Sukabumi.

Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Sukabumi yang diberi wewenang dan bertanggung jawab dalam merumuskan dan

melaksanakan kebijakan teknis operasional di bidang promosi, investasi, kerjasama dan perijinan serta melaksanakan urusan ketatausahaan. Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Sukabumi dituntut memiliki visi, misi, strategi serta program yang jelas, terarah dan terpadu yang dapat memenuhi kehendak dan partisipasi masyarakat, khususnya dunia usaha dan dunia industri.

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, maka Definisi Operasional dalam penelitian ini adalah:

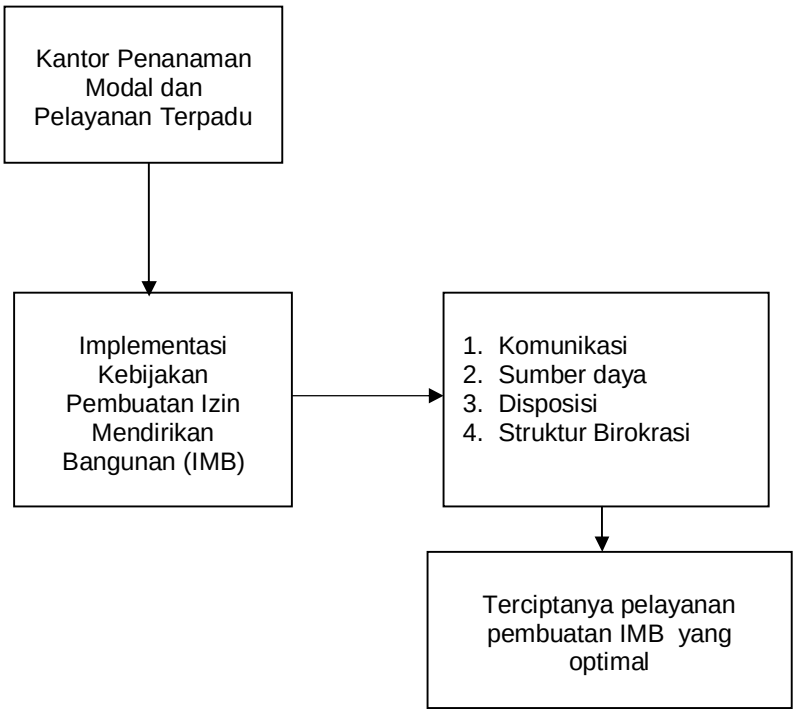
1. Implementasi adalah suatu proses dari sebuah kebijakan yang di buat oleh KPMPT dalam meningkatkan pelayan publik, sehigga kebijakan pembuatan IMB dapat berjalan dengan tujuan yang diharapkan.
2. Kebijakan adalah suatu program untuk mencapai tujuan, nilai-nilai yang dilakukan melalui tindakan-tindakan yang terarah di KPMPT dalam pembuatan IMB.
3. Implementasi Kebijakan adalah suatu proses yang dinamis dimana pelaksana kebijakan melaksanakan suatu aktivitas atau kegiatan dan implementasi itu harus diterapkan pada praktek di KPMPT dalam pembuatan IMB.
4. Izin Mendirikan Bangunan (IMB) adalah izin untuk mendirikan bangunan yang dikeluarkan oleh KPMPT Kota Sukabumi.
5. Implementasi Kebijakan pembuatan IMB adalah suatu usaha pada kantor KPMPT dalam meningkatkan pelayanan masyarakat Kota

Sukabumi dalam pembuatan IMB. Mengukur suatu keberhasilan implementasi tersebut dilihat dalam indikator sebagai berikut:

a) Komunikasi adalah suatu proses atau tindakan, oleh satu orang atau lebih, yang mengirim dan menerima pesan yang terdistori oleh gangguan, terjadi dalam suatu konteks tertentu, mempunyai pengaruh tertentu, dan ada kesempatan untuk melakukan umpan balik dalam KPMPT Kota Sukabumi.
b) Sumber daya adalah aparatur yang melaksanakan suatu proses atau tujuan dari KPMPT Kota Sukabumi agar berjalan sesuai dengan Kantor tersebut.
c) *Disposisi* adalah suatu proses pengarahan dari aparatur KPMPT dalam proses pembuatan IMB agar berjalan secara efektif dan efisien.
d) Struktur birokrasi adalah suatu penempatan jabatan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi dalam pembuatan IMB pada KPMPT Kota Sukabumi.

Adapun model kerangka pemikiran adalah sebagai berikut:

Bagan 1.1
Model Kerangka Pemikiran



1.6 Metode dalam Laporan KKL

1.6.1 Metode penelitian

Sesuai dengan masalah yang diteliti, berhubungan dengan yang terjadi sekarang, maka dasar-dasar yang digunakan untuk mencari kebenaran dalam penelitian adalah berdasarkan suatu Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode penelitian deskriptif menurut Mohammad Nazir adalah:

> ”Metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran/lukisan secara

sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki" (Nazir, 1988: 63).

Metode ini menggambarkan atau menjelaskan sesuatu hal kemudian diklasifikasikan sehingga dapat diambil kesimpulan. Adapun tujuan dari metode penelitian deskriptif menurut Soehartono "untuk memberikan gambaran tentang suatu masyarakat atau suatu kelompok orang tertentu atau gambaran tentang suatu gejala atau hubungan antara dua gejala atau lebih" (Soehartono, 2002: 35).

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai kualitas pelayana publik, serta mendeskripsikan sejumlah konsep yang berkenaan dengan masalah peningkatan kualitas pelayanan publik.

1.6.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini melalui:

1. Observasi, yaitu cara menghimpun data dengan melakukan observasi di instansi Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Sukabumi.
2. Studi Pustaka, yaitu cara menghimpun bahan-bahan keterangan yang dilakukan dengan mempelajari buku-buku yang berhubungan dengan masalah dari Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu dalam Pembuatan IMB di Kota Sukabumi.

1.6.3 Teknik Analisis Data

Suatu kegiatan yang mengacu pada penelaahan atau pengujian yang sistematik mengenai suatu hal dalam rangka menentukan bagian-bagian, hubungan diantara bagian, dan hubungan bagian dalam keseluruhan. Menurut Bodgan & Biklen bahwa:

> "Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain" (Bodgan dan Biklen dalam Moleong, 2005: 248).

Ada tiga unsur utama dalam proses analisis data pada penelitian kualitatif yaitu:

1. Reduksi data sebagai proses pemilihan, penyederhanaan, klasifikasi data kasar dari hasil penggunaan teknik dan alat pengumpulan data di lapangan. Reduksi data sudah dilakukan semenjak pengumpulan data reduksi dilaksanakan secara bertahap dengan cara membuat ringkasan dan menelusuri tema yang tersebar. Setiap data dipilih disilang melalui komentar informasi yang berbeda untuk menggali informasi dalam wawancara dan observasi.
2. Penyajian data merupakan suatu upaya penyusunan sekumpulan informasi menjadi pernyataan. Data kualitatif dijadikan dalam bentuk teks yang pada mulanya terpencar dan terpisah menurut sumber informasi dan pada saat diperolehnya informasi tersebut. Kemudian data diklasifikasikan menurut pokok-pokok permasalahan yang antara lain terkait dengan Implementasi Kebijakan pelayanan

pembuatan IMB pada Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu dalam Meningkatkan Pelayanan Publik.

3. Menarik kesimpulan berdasarkan reduksi, interpretasi dan penyajian data yang telah dilakukan pada tahap sebelumnya selaras dengan mekanisme logika pemikiran induktif, maka penarikan kesimpulan akan bertolak belakang dengan hal-hal yang khusus sampai pada rumusan kesimpulan yang sifatnya umum. (Nasution, 2003:128-130).

1.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian

Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Sukabumi Jl.Mayawati Atas No.11 Kota Sukabumi Kode Pos 43113Telp./Fax (0266) 212171.

Tabel 1.1
Jadwal Penulisan

WAKTU / KEGIATAN	Tahun 2011				
	Juni	Juli	Agust	Sept	Nov
Pemilihan Lokasi KKL					
Bimbingan Laporan KKL					
Pelaksanan KKL					
Bimbingan Laporan KKL dengan dosen pembimbing					
Pengumpulan Laporan KKL					