

## ABSTRAK

Penelitian yang berjudul Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Propinsi Jawa Barat, dilakukan untuk menganalisis implementasi kebijakan pelayanan terpadu dalam penetapan standar tujuan, sumber daya, aktivitas implementasi dan komunikasi antar organisasi pelaksana, karakteristik implementor, kondisi ekonomi, sosial dan politik penerima program dan kecenderungan implementor mampu menunjukkan keberhasilan di BPPT Propinsi Jawa Barat. Latar belakang dari penelitian ini adalah bahwa berdasarkan hasil penelitian pendahuluan, telah diketahui bahwa terdapat beberapa keterlambatan dalam penerbitan perizinan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Propinsi Jawa Barat.

Dengan menggunakan metode kualitatif, penelitian ini menjadikan Kepala Badan dan Kepala Bidang BPPT sebagai informan pangkal dan kemudian berdasarkan hasil wawancara dengan informan pangkal yang di wawancara berkembang kepada para pimpinan dan beberapa staf operasional Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Selain dari itu, bahwa untuk mendapatkan data yang diperlukan dilakukan pula pengamatan atas latar penelitian seperti berbagai kegiatan dalam kaitannya dengan proses penyelenggaraan perizinan terpadu dan penelitian atas berbagai dokumen dan data sekunder tentang keberadaan para penyelenggara dan proses penerbitan perizinan.

Kesimpulan atas penelitian ini bahwa Implementasi kebijakan pelayanan terpadu di BPPT Propinsi Jawa Barat mengikuti 6 (enam) unsur pokok, yaitu *pertama* berkaitan dengan standard dan tujuan yang meliputi pemahaman dan komitmen pada tujuan untuk mewujudkan tatalaksana perizinan yang mudah, transparan, cepat, tepat, pasti, efisien dan efektif sesuai dengan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik. *Kedua* dukungan sumber daya dari segi kuantitas dan kualitas yang meliputi sumber daya aparatur, sarana dan anggaran, *ketiga* komunikasi antar organisasi yang meliputi fasilitas dan intensitas, *ke empat* karakteristik Organisasi pelaksana, *kelima* kondisi ekonomi, sosial dan politik serta *ke enam* kecenderungan pelaksana.

Dari hasil penelitian implementasi kebijakan pelayanan terpadu di BPPT Propinsi Jawa Barat dan beberapa temuan yang berkaitan dengan pelayanan, maka hasil temuan penelitian yang dapat dirumuskan adalah komitmen implementor dalam melaksanakan kebijakan pelayanan terpadu merupakan syarat efektifnya proses implementasi kebijakan artinya jika implementasi kebijakan pelayanan terpadu dikehendaki efektif, maka implementor harus berkemampuan daya guna dalam proses pelayanan perizinan yang cepat, tepat dan transparan sebagai pelayanan kepada masyarakat yang lebih baik.

*Kata Kunci : Implementasi Kebijakan, Pelayanan Terpadu, Perizinan.*

## **ABSTRACT**

*This study, entitled Implementation of the Integrated Service Policy on Integrated Licensing Service Agency (BPPT) of West Java Province, carried out to analyze the implementation of an integrated service policy in standard setting of objectives, resources, implementation activities and communication between the implementing organization, the characteristics of the implementor, economic, social and political condition of the program beneficiaries and the implementor tendency to be able to demonstrate success in BPPT of West Java Province. The background of this research is that based on preliminary research results, it is known that there are some delay in the issuance of licenses in the Integrated Licensing Service Agency of West Java Province.*

*Using qualitative methods, this study makes the Head and Chief of BPPT as the main informants then growing base to the leaders and some of the operational staff of the Regional Organization (OPD). Apart from that, to obtain necessary data also need to do some observations on background research as well as variety of activities in relation to the implementation of an integrated licensing and research on the various documents and secondary data about the existence of permit issuance organizers and process.*

*Conclusions on this study are the implementation of integrated service policy in BPPT of West Java Province following 6 (six) basic elements which are, first relating to the standards and objectives which include objectives understanding and commitment to make an easy, transparent, fast, precise, definite, efficient and effective licensing management in accordance with the principles of good governance. Second resources support in terms of quantity and quality that include personnel, facilities and budget resources, third inter-organizational communication that includes facility and intensity, four characteristics of the implementing organization, five economic, social and political conditions, and sixth the implementor tendency.*

*From the research results implementation of integrated services policy in BPPT West Java Province and some of the findings relating to the service, then the research findings that can be formulated is the executive's commitment to implement an integrated service policy is a condition of effective policy implementation process means that if the implementation of integrated services desired policy effective, then the implementor must be enabled in order to permit the service process fast, accurate and transparent as a service to the community better.*

**Keywords:** Policy Implementation, Integrated Services, Licensing.