

## ABSTRAK

Penerapan kebijakan Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu oleh Kabupaten Jombang direalisasikan sejak tahun 2009 melalui Peraturan Daerah Kabupaten Jombang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Badan Pelayanan Perizinan Kabupaten Jombang. Dalam implementasinya, banyak terjadi keluhan masyarakat tentang prosedur izin yang berbelit – belit dan waktu penyelesaian izin yang lama. Permasalahan – permasalahan tersebut merupakan fakta empiris bahwa penerapan pelayanan perizinan terpadu satu pintu di Kabupaten Jombang masih belum efektif.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran dari implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Badan Pelayanan Perizinan Kabupaten Jombang. Metodologi penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Pada penelitian kualitatif melalui tahapan observasi dan wawancara kepada para informan yang dipandang tahu tentang situasi sosial tersebut untuk memperoleh hasil penelitian.

Hasil penelitian menyebutkan implementasi kebijakan PTSP di Jombang kurang efektif. Dari sisi komunikasi menunjukkan bahwa komunikasi internal dan eksternal sudah tersampaikan secara utuh, jelas dan merata. Terdapat distorsi transmisi dan *miss* komunikasi pada segmen internal organisasi. Inkonsistensi komunikasi antara instansi dengan masyarakat. Dari sisi sumberdaya, kompetensi dan jumlah sumber daya manusia masih kurang memadai. Fasilitas dan sarana prasarana yang dimiliki sesuai dengan kebutuhan pegawai dan menunjang kinerja pegawai. Kewenangan yang dimiliki belum sesuai karena masih bergantung pada rekomendasi SKPD Teknis. Dari sisi sikap pelaksana, ada pemahaman yang kurang tentang kebijakan PTSP. Inkonsistensi sikap disebabkan karena adanya kepentingan politik dan adanya rasa *euweuh pakewuh* yang masih melekat antara personel. Dari sisi struktur birokrasi, prosedur eksternal menyebabkan kinerja birokrasi tidak maksimal. Metode internal sangat jelas, rinci dan tertulis sesuai dalam sertifikasi ISO 9001-2008 tentang *Quality Management Systems*.

Kata Kunci : Implementasi, Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Efektifitas, PTSP