

ABSTRAK

Implementasi Kebijakan Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bukittinggi.

Oleh : Rita Yolanda

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih adanya keluhan masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bukittinggi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi kebijakan dalam pelayanan publik di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bukittinggi, faktor-faktor penghambat proses implementasi kebijakan, serta upaya yang dilakukan untuk mengatasi faktor penghambat proses implementasi kebijakan tersebut.

Jenis penelitian ini adalah Penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Pemilihan informan dilakukan dengan teknik *Purposive sampling*. Jenis datanya data primer dan data sekunder yang dikumpulkan melalui observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Uji keabsahan data dilakukan dengan cara triangulasi sumber. Analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, klasifikasi data, interpretasi data dan penarikan kesimpulan.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan dalam pelayanan publik di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bukittinggi telah berjalan dengan cukup baik namun masih terdapat beberapa kekurangan. Faktor penghambat proses implementasi kebijakan diantaranya : kurangnya jumlah pegawai, kurangnya sarana transportasi operasional kantor, kurangnya komunikasi dan koordinasi kerja dengan SKPD terkait, serta masih adanya masyarakat yang belum mengerti dengan prosedur perizinan. Upaya yang dilakukan yaitu penambahan kendaraan operasional kelapangan, penambahan jumlah pegawai, meningkatkan komunikasi dan koordinasi kerja dengan SKPD terkait, dan melakukan sosialisasi mengenai prosedur dan persyaratan izin di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bukittinggi.