SKRIPSI

TRANSPARANSI INFORMASI PELAYANAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN SATU PINTU DI KABUPATEN DOMPU (Studi Kasus Ijin Usaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu)

TRANSPARENCY OF SERVICE INFORMATION IN THE CAPITAL INVESTMENT AND SERVICE DINAS SERVICE IN DOMPU REGENCY (Case Study of Business Permits at the One-Stop Integrated Investment and Services Office)

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram

Oleh :
Nurul Janatul Wataniah
NIM. 21 6110066

JURUSAN URUSAN PUBLIK
KONSENTRASI ADMINISTRASI PEMBANGUNAN
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
2020

HALAMAN

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi ini telah disetujui untuk diujikan dan diajukan ke panitia Ujian Skripsi Program Studi Administrasi Publik pada:

Hari : Senin

Tanggal : 03 Februari 2020

Menyetujui:

Dosen Pembimbing I	Dosen Pembimbing II
Drs. H. Abdurrahman, MM	**M. Taufik Rachman, SH., MH**
NIDN. 0804116101	**NIDN. 0825078701**

Mengetahui

Prodi Administrasi Publik

Ketua

Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP

NIDN. 0822048901

PENGESAHAN SKRIPSI

TRANSPARANSI INFORMASI PELAYANAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Oleh :

NURUL JANATUL WATANIAH

NIM. 216110066

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Ujian Guna Memperoleh Sarjana Pada Jurusan Urusan Publik Telah disetujui Oleh Tim Penguji Pada tanggal seperti yang tertera di bawah ini.

Mataram, 3 Februari 2020

Tim Penguji :

1. **Drs. H. Abdurrahman, MM** (_____)
   NIDN. 0804116101 **Ketua**

2. **M. Taufik Rachman, S.H., M.H** (_____)
   NIDN. 0825078701 **Anggota**

3. **Dedy Iswanto, S.T., M.M** (_____)
   NIDN. 0818087901 **Anggota**

Mengetahui

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dekan

(Dr. H. Muhammad Ali, M.Si)

NIDN. 0806066801

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nurul Janatul Wataniah

NIM : 216110066

Dengan menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana, Magister, dan/doktor baik di Universitas Muhammadiyah Mataram maupun di perguruan lain).
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Mataram, 13 Februari 2020

METERAI TEMPEL
027B8AHF304185527
6000
ENAM RIBU RUPIAH

NURUL JANATUL WATANIAH
NIM. 216110066

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN
Jl. K.H.A. Dahlan No. 1 Mataram Nusa Tenggara Barat
Kotak Pos 108 Telp. 0370 - 633723 Fax. 0370-641906
Website : http://www.lib.ummat.ac.id E-mail : upt.perpusummat@gmail.com

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nurul Janatul Wataniah
NIM : 216110066
Tempat/Tgl Lahir : Dompu 16 Juni 1999
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Fakultas : FISIPOL
No. Hp/Email : 085238885095
Jenis Penelitian : ☐Skripsi ☐KTI ☐.....

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama ***tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta*** atas karya ilmiah saya berjudul:

Transparansi Informasi Pelayanan Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Studi kasus Izin Usaha Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu)

Segala tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Dibuat di : Mataram
Pada tanggal : 21 - 02 - 2020

Penulis

METERAI TEMPEL
E9AF2AHF301778608
6000
ENAM RIBU RUPIAH

Nurul Janatul W.
NIM. 216110066

Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT

Iskandar, S.Sos.,M.A.
NIDN. 0802048904

MOTTO

Motivasi dari orang lain mungkin tidak akan mampu membuat kita bangun dari kegagalan, tetapi motivasi dari diri sendiri akan mengantarkan kita pada suatu kesuksesan

HALAMAN PERSEMBAHAN

Sujud syukur ku persembahkan kepadamu Ya Allah atas segala nikmat dan kesehatan sehingga hamba senantiasa selalu berfikir dan bersabar dalam menjalani kehidupan, segala tidak lepas dari keridhaanmu .

Untuk karya yang sederhana ini, maka kupersembahkan kepada:

1. Terimakasi kepada Bapakku tercinta Taufik kurahman dan ibuku St. Jaenab yang tercinta, apa yang saya dapatkan hari ini, belum mampu membayar semua kebaikan, keringat, dan juga air mata bagi saya. Terimakasih atas segala dukungan kalian, baik dalam bentuk materi maupun moril. Karya ini saya persembahkan untuk kalian, sebagai wujud rasa terimakasi atas pengorbanan dan jerih payah kalian sehingga saya dapat menggapai cita-cita. Kelak cita-cita saya ini akan menjadi persembahan yang paling mulia untuk bapak dan ibu, dan semoga dapat membahagiakan kalian.
2. Terimakasi kepada adik-adiku Agus munandar, Mutia ramadhani, Ira juwita, Nurul imawalia, Suci nurbaeti al-khair yang slalu memberikan semangat.
3. Terimakasi untuk para dosen atas bimbingannya selama ini.
4. Terimakasi kepada teman-temanku Wani, Ayu, Dewi, Diana, Ramlah, Elin, Rosni, Rahma, Sisil, Awan, Arif, Edi dan teman- teman sekelas lainnya yang tidak bias saya sebutkan satu persatu atas saling suport meski sama-sama menjalani masa kesulitan.
5. Terimkasih kepada Almamaterku

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadirat Allah SWT yang telah memberi rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul "**Transparansi Informasi Pelayanan Di Penanaman Modal Dan Pelayanan Satu Pintu di Kabupaten Dompu (Studi Kasus Ijin Usaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu)**." Skripsi Ini dapat diselesaikan karena ada kerjasama, bantuan dan motivasi dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini, penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsil ini. Ucapan terimakasih ini penulis sampaikan kepada yang terhormat :

1. Bapak Drs. H.Arsyad Abd. Gani, M.Pd Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.
2. Bapak Dr.Muhammad Ali.M.Si, Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
3. Bapak Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP Selaku Ketua Prodi Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Mataram.
4. Bapak Drs. H.Abdurrahman, MM Selaku Dosen Pembimbing 1 di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
5. Bapak M. Taufik Rachman, SH.MH Selaku Dosen Pembimbing 2 Di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
6. Orang Tua Tercinta, yang selalu memberikan doa, semangat, serta kasih sayang yang tiada hentinya agar penulis dapat menyelesaikan skripsi ini

7. Para Dosen yang tentunya tidak dapat saya sebutkan satu persatu, teman-teman seperjuangan dan pihak luar yang tidak tangguh-tangguhnya membagi pengalaman serta ilmu pengetahuan dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari masih terdapat kekurangan dalam penulisan proposal ini, dan tentunyakritikan dan saran yang bersifat membangun itu yang selalu penulis harapkan.Semoga proposalini dapat bermanfaat bagi para pembaca, Amiin.

Mataram, 14 Januari 2020

Nurul Janatul Wataniah
NIM. 21 6110066

TRANSPARANSI INFORMASI PELAYANAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN SATU PINTU DI KABUPATEN DOMPU
(Studi Kasus Ijin Usaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu)

Nurul Janatul Wataniah [1], Drs. H. Abdurahman, MM [2], M. Taufik Rachman, SH.,MH [3]
Mahasiswa[1], Pembimbing Utama[2], Pembimbing Pendamping[3]
Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram

ABSTRAK

Aspek transparansi dianggap penting karena merunut pada suatu keadaan dimana segala aspek dari proses peyelenggaraan pelayanan publik bersifat terbuka dan dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat yang membutuhkan. Maka peneliti merumuskan masalah (1) Bagaimana transparansi informasi pelayanan pembuatan ijin usaha di dinas penanaman modal di Kabupaten Dompu? (2) Apa saja faktor penghambat pada transparansi informasi pelayanan pembuatan ijin usaha di dinas penanaman modal di Kabupaten Dompu?. Jenis penelitian adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif kualitatif dan teknik pengumpulan data yakni, observasi dan wawancara. Analisis data dalam penelitian kualitatif dengan pengumpulan data, dan analisis data.

Hasil penelitian ini menunjukan bahwa Transparansi informasi pelayanan pembuatan ijin usaha di dinas penanaman modal di Kabupaten Dompu meliputi: (a) prosedur pelayanan DPMPTSP sudah dipublikasikan dengan baik dan dapat dipahami oleh pengguna layanan dalam membuat surat izin dan menunjukkan bahwa prosedur yang diterapkan pada masyarakat dianggap telah lebih baik dan cukup jelas, (b) standar pelayanan publik DPMPTSP Kabupaten Dompu belum bisa dikatakan baik, hal ini dapat dilihat dari terpublikasikannya semua standar pelayanan yang seharusnya menjadi tolak ukur dari penilaian pengguna layanan terhadap instansi terkait, (c) keterbukaan proses pelayanan DPMPTSP Kabupaten Dompu mudah diakses dan dipahami oleh masyarakat, maka praktik penyelenggaraan pelayanan itu dapat dinilai memiliki transparansi yang tinggi. Akan tetapi, yang menjadi permasalahan adalah belum jelasnya prosedur administrasi perijinan yang mengakibatkan masyarakat harus menunggu lama penyelesaian pelayanan yang diakibatkan belum lengkapnya persyaratan yang diajukan, (d) kemudahan memperoleh informasi sudah mudah diakses oleh masyarakat, jika dilihat dari situasi ruangan kantor di DPMTSP itu sendiri. Faktor penghambat pada transparansi informasi pelayanan pembuatan ijin usaha di dinas penanaman modal di Kabupaten Dompu adalah sebagai berikut: (a) faktor SDM, (b) faktor Sarana dan Prasarana, (c) kurangnya kesadaran masyarakat.

.

Kata kunci: Transparansi, Pelayanan, Penanaman Modal Dan Pelayanan Satu Pintu

THE TRANSPARENCY OF INFORMATION SERVICE IN THE FUND INVESTMENT AND SERVICE DEPARTMENT IN DOMPU DISTRICT
(Case Study of Business Permits Services Office at an Integrated Investment)

Nurul Janatul Wataniah [1], Drs. H. Abdurahman, MM [2], M. Taufik Rachman, SH.,MH [3]
Student[1], First Supervisor[2], Second Supervisor[3]
Public Administration Department, Faculty of Social and Political Sciences
Muhammadiyah University of Mataram

ABSTRACT

Transparency is considered important because it follows a situation where all aspects of the process of public service delivery are open and can be easily accessed by people in need. The researcher formulates the problem (1) How is the transparency of information on business permit making services at the Investment Office in Dompu Regency? (2) What are the inhibiting factors in the transparency of information on business permit making services in the investment department in Dompu Regency? This type of research is a qualitative research with a qualitative descriptive approach and data collection techniques namely observation and interviews. Data analysis in qualitative research can be done as early as data HAcollection stage and ends at data analysis stage.
The results of this study indicate that the transparency of information on business licensing services at the Investment Office in Dompu Regency includes: (a) DPMPTSP service procedures have been well publicized and can be understood by service users in making licenses and indicate that the procedures applied to the community are considered to have been better and clear enough, (b) DPMPTSP Dompu Regency public service standards can not be said to be good, this can be seen from the publication of all service standards that should be a benchmark of service user assessment of related agencies, (c) openness of the DPMPTSP District service process Dompu is easily accessed and understood by the public, so the practice of providing services can be judged to have high transparency. However, the problem is that the licensing administration procedure is not yet clear which results in the community having to wait a long time for completion of the service due to incomplete requirements submitted, (d) the ease of obtaining information has been easily accessed by the community, if seen from the situation of the office space in DPMTSP itself . The inhibiting factors in the transparency of information on business permit making services at the investment service in Dompu Regency are as follows: (a) HR factors, (b) Facilities and Infrastructure factors, (c) lack of public awareness.

.Keywords: transparency, service, investment and one door service.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN
HALAMAN JUDUL ..... **i**
HALAMAN PERSETUJUAN ..... **ii**
HALAMAN PENGESAHAN ..... **iii**
HALAMAN PERNYATAAN ..... **iv**
SURAT PENYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKSI KARYA ILMIAH **v**
HALAMAN MOTTO ..... **vi**
HALAMAN PERSEMBAHAN ..... **vii**
KATA PENGANTAR ..... **viii**
ABSTRAK ..... **x**
ABSTRACT ..... **xi**
DAFTAR ISI ..... **xii**
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1. Latar belakang 1
1.2. Rumusan masalah 5
1.3. Tujuan Penelitian 6
1.4. Manfaat penelitian 6
BAB TINJAUAN PUSTAKA 7
2.1 Penelitian Terdahulu 9
2.2 Kajian Teori 10
2.2.1 Konsep Transparansi 10
2.2.2 Konsep Informasi 17
2.2.3 Konsep Pelayanan 19
2.3 Kerangka Pikir 27
BAB III METODE PENELITIAN 29
3.1 Jenis penelitian 29
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian 29
3.3 Teknik Pemilihan Informan 30
3.4 Jenis dan Sumber Data 30

3.5 Teknik Pengumpulan Data 31
3.5.1 Metode Pengamatan (Observasi)..... 32
3.5.2 Metode Wawancara (*Interview*) 33
3.5.3 Metode Dokumentasi..... 34
3.6 Teknik Analisis Data 34
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian..... 36
4.2 Hasil Penelitian..... 39
4.2.1 Transparansi informasi pelayanan pembuatan ijin usaha di dinas penanaman modal di Kabupaten Dompu 39
4.2.2 Faktor penghambat pada transparansi informasi pelayanan pembuatan ijin usaha di dinas penanaman modal di Kabupaten Dompu..... 54
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN
5.1 Simpulan..... 61
5.2 Saran 62
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Negara Indonesia salah satu Negara berkembang yang sedang memasuki era percepatan pembangunan disegala bidang. Langkah tepat yang harus dilakukan pemerintah dalam menghadapi hal itu adalah dengan membangun kepercayaan dan partisipasi masyarakat sebagai pondasi penting di era itu. Salah satu langkah tepat untuk membangun kepercayaan dan partisipasi masyarakat adalah dengan menciptakan pemerintah yang transparan. Kegagalan pemerintah dalam melaksanakan tugasnya di picu oleh manajemen pemerintah dan pembangunan yang memunculkan penyalahgunaan wewenang aparatur pemerintah.

Aktivitas pelayanan merupakan pekerjaan rutin yang biasa dilakukan, baik dalam organisasi *profit* maupun organisasi publik. Kegiatan pelayanan berkaitan langsung dengan pelanggan atau masyarakat, sehingga diharapkan kegiatan pelayanan yang baik dapat memenuhi kebutuhan sekaligus memenuhi harapan setiap masyarakat. Pelayanan yang baik diperlukan agar terwujud pelayanan yang efektif dan efisien, selain itu juga terwujud *good governance* sebagai tujuan utama Instansi Pemerintah. Oleh karena itu, pemerintah berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Transparansi merupakan salah satu prinsip penting dalam muwujudkan good governance. Transparansi dalam pelayanan memiliki peran

yang kritis dalam pegembangan praktik good governance karena sebagian besar permasalahan dalam penyelenggaraan kegiatan bersumber dari rendahnya transparansi. Karena keterkaitannya dengan ciri-ciri good governance lainnya sangat kuat dan kontribusinya terhadap perwujudan good governance sangat besar, maka transparansi pemerintahan menjadi satu aspek yang strategis untuk mewujudkan good governance. Praktik *good governance* mensyaratkan adanya transparansi dalam proses penyelenggaraan pemerintahan secara keseluruhan (Widodo, Joko. 2001:28).

Dwiyanto (2014: 231) mengatakan bahwa: Transparansi tidak hanya penting dalam penyelenggaraan pemerintah tetap juga dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Masyarakat sering kali tidak memiliki akses informasi mengenai berbagai hal yang terkait dengan pelayanan publik yang mereka perlukan. Masyarakat yang menggunakan pelayanan sering tidak mengetahui persyaratan apa saja yang diperlukan, dan juga sering tidak mengetahui hak dan kewajiban mereka dari para penyelenggara layanan. Akibatnya, ketika berhubungan dengan para penyelenggara, pengguna sering tidak dapat secara mudah tentang prosedur pelayanan.

Aspek transparansi dianggap penting karena merunut pada suatu keadaan dimana segala aspek dari proses peyelenggaraan pelayanan publik bersifat terbuka dan dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat yang membutuhkan. Transparansi hendaknya dimulai dari proses perencanan pengembangan pelayanan publik karena kepastian pelayanan bagi masyarakat umum yang memerlukan dan berhak atas pelayanan. Sebagimana diketahui

bahwa pemeritahan sekarang ini selalu berhadapan dengan lingkungan yang berubah sehingga perlu melakukan adapatsi supaya dapat memberikan pelayanan yang prima. Banyak pelayanan publik yang persyaratannya tidak diketahui secara pasti oleh masyarakat. Warga seringkali tidak memiliki akses terhadap informasi mengenai berbagai hal yang terkait dengan pelayanan publik yang mereka perlukan. Penyelenggara dituntut untuk terbuka dan menjamin akses stakeholders terhadap berbagai informasi mengenai proses kebijakan publik, alokasi anggaran untuk pelaksanaan kebijakan, serta pemantauan dan evaluasi terhadap pelaksanaan kebijakan. Dengan memberikan kesempatan kepada masyarakat luas untuk mengetahui berbagai informasi mengenai penyelenggaraan pemerintahan, maka dapat mempermudah upaya masyarakat dalam menilai keberpihakan pemerintah terhadap kepentingan publik. (Dwiyanto, Agus. 2006 : 223)

Pelayanan satu pintu ini dilaksanakan oleh institusi penyelenggaraan penanaman modal yang ada di Propinsi, Kabupaten atau Kota. Pelayanan Satu pintu adalah seluruh instansi teknis yang saat itu telah mendelegasikan kewenangannya kepada Badan Koordinasi Penanaman Modal ditindak lanjuti dengan menempatkan staf pelayanan perizinannya berada di gedung Badan Koordinasi Penanaman Modal, sehingga pelaksanaan pelayananan perizinan cukup dilakukan di Kantor Badan Koordinasi Penanaman Modal saja, sedangkan bila dirasa perlu untuk berkonsultansi secara teknis, maka para staf dari instansi teknis terkait tersebut yang akan melakukan konsultasi secara langsungpada instansi induknya. Hal ini dilakukan untuk memberikan kecepatan dan efisiensi proses pelayanan perizinan yang ada.

Berkaitan dengan salah satu instansi pemerintah Daerah Kabupaten Dompu yang menangani tentang pelayanan Izin Investasi Usaha Di Badan Penanaman Modal di anggap belum efektif dan belum berjalan dengan baik karena dalam peayanan masih terdapat kewenangan-kewenangan dan tindakan yang tidak terpuji, maraknya nepoteisme yang terjadi penguapan sehingga itu menciderai instansi usaha tersebut, dan membuat masyarakat hilang kepercayaan dan kecewa terhadap pelayanan tersebut melihat tidak selaras dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 dan Peraturan Mentri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan terpadu satu pintu.

Selama ini instansi Badan penanaman modal dan pelayanan perizinan Kabupaten Dompu dinilai belum transparan dan masih sering terjadi kecurangan dalam pelayanan izin usaha, tindakan nepoteisme dan sistem kekeluargaan sering terjadi, penyogokan atau penyuapan terjadi sehingga membuat masyarakat kecewa terhadap pelayanan izin usaha tersebut, tindakantindakan kelalaian ini dapat merusak citra instansi badan penanaman modal dan pelayanan perizinan Kabupaten Dompu, kurangnya pengawasan dan kesadaran aparat membuat tindakan kecurangan terus terjadi.

Berdasarkan hasil observasi bahwa dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kabupaten Dompu bahwa peneliti menemukan beberapa fenomena yang dihadapi oleh pemerintah Kabupaten Dompu dalam hal transparansi pelayanan publik diantaranya adalah: Dilihat dari segi kemampuan sumber daya manusia masih sangat minim yakni SDM pengelola

layanan masih kurang dalam pengoperasian sistem informasi dan teknologinya masih terbatas, masih belum jelasnya waktu penyelesaian sehingga masyarakat tidak memperoleh informasi yang jelas dalam batas waktu yang telah ditentukan dalam pelayanan perijinan, serta ketidakpastian tentang syarat serta dokumen/prosedur untuk mengurus perijinan yang mengakibatkan masyarakat tidak mengetahui tentang prosedur administrasi perijinan sehingga mereka harus menunggu lama diakibatkan prosedur administrasi yang belum lengkap. Jika hal seperti ini terjadi terus menerus, tentu saja akan berdampak negatif kepada citra instansi pemberi layanan. (Hasil observasi awal, 18 Oktober 2019)

Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "**Transparansi Informasi Pelayanan Di Penanaman Modal Dan Pelayanan Satu Pintu di Kabupaten Dompu (Studi Kasus Ijin Usaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu)**

1.2 Rumusan masalah

Adapun rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini sebagai Berikut:

1. Bagaimana transparansi informasi pelayanan pembuatan ijin usaha di dinas penanaman modal di Kabupaten Dompu?
2. Apa saja faktor penghambat pada transparansi informasi pelayanan pembuatan ijin usaha di dinas penanaman modal di Kabupaten Dompu?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mendeskripsikan transparansi informasi pelayanan pembuatan ijin usaha di dinas penanaman modal di Kabupaten Dompu.
2. Untuk mendeskripsikan faktor penghambat pada transparansi informasi pelayanan pembuatan ijin usaha di dinas penanaman modal di Kabupaten Dompu

1.4 Manfaat penelitian

Setiap diadakan suatu penelitian pasti mempunyai manfaat sehingga bisa dinikmati hasil akhirnya. Dengan diadakan penelitian ini, maka diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak yang antara lain :

1.4.1 Manfaat Akademis

Diharapkan penelitian ini sebagai salah satu syarat untuk merampungkan studi pada program Studi Administrasi Publik dalam meraih gelar sarjana (S-1) fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram. Dengan gelar S.AP

1.4.2 Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan sebagai masukan bagi transparansi informasi pelayanan di badan perijinan terpadu dan penanaman modal di Kabupaten Dompu.

1.4.3 Secara Praktis

Penulis berharap agar penelitian ini dapat memberikan sumbangan informasi mengenai pentingnya transparansi pelayanan. Dengan kata lain membantu pihak organisasi dalam hal menyadari pentingnya mereduksi kesenjangan dalam pemberian pelayanan public.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama dan judul penelian terdahulu	Metode	Variabel	Hasil	Persamaan Dan perbedaan
1.	SUMARJONO (2018) berjudul "PELAKSANAAN PELAYANAN PERIZINAN USAHA PERDAGANGAN SECARA ONLINE OLEH DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DALAM UPAYA MENINGKATKAN INVESTASI DI KABUPATEN KUDUS "	Kedua nya menggunakan metode kualitatif	• Pelayanan • pelaksanaan layanan permohonan surat ijin usaha perdagangan secara online • Dampak layanan SIUP secara online	Hasil penelitian menunjukan bahwa Pelayanan Publik, oleh sebab itu dalam rangka memberi kemudahan, kecepatan, dan ketepatan dalam penyelesaian permohonan SIUP di DPMPTSP Kabupaten Kudus maka dilaksanakanlah layanan SIUP secara online supaya masyarakat dapat melakukanya dari rumah atau kantor masing-masing tanpa harus datang ke Kantor DPMPTSP Kabupaten Kudus. Layanan SIUP online dilharapkan dapat memberikan kemudahan	➢ Persamaan penelitian sekarang dan penelitian terdahulu ialah sama-sama menggunakan penelitian kualitatif, ➢ Perbedaan penelitian sekarang dan terdahulu ialah pada penelitian terdahulu ialah bagaimana pelaksanaan pelayanan perijinan usaha perdagangan secara *online* pada Dinas Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Dalam hal ini peneliti ingin mengamati layanan SIUP online dilharapkan dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat dibidang investasi

				kepada masyarakat dibidang investasi penanaman modal yang manfaatnya dapat dirasakan dengan meningkatnya tingkat kesejahteraan oleh segenap masyarakat kabupaten Kudus sesuai visi yang diusung Kabupaten Kudus yaitu "Kudus Makin Sejahtera".	penanaman modal yang manfaatnya dapat dirasakan dengan meningkatnya tingkat kesejahteraan oleh segenap masyaraka.
2.	Mutahhara (2014) berjudul "TRANSPARANSI PELAYANAN IZIN INVESTASI USAHA DI KABUPATEN DOMPU"	Kedua nya menggunakan metode kualitatif	• Pelayanan • Keterbukaan proses pelayanan • Kemudahan memperoleh informasi • Proses pembuatan kebijakan • Kepuasaan masyarakat	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: upaya pemerintah agar transparan dibadan penanaman modal dan pelayanan perizinan dengan indikator yaitu: integritas yang dimana suatu nilai atau kejujuran dalam sebuah wadah atau tempat dimana terlaksanaya suatu proses pelayanan diantaranya adalah pelayanan	➢ Persamaan penelitian sekarang dan penelitian terdahulu ialah sama-sama menggunakan penelitian kualitatif dan sama-sama membahas mengenai strategi pelestarian pariwisata ➢ Perbedaan penelitian sekarang dan terdahulu ialah pada penelitian terdahulu ialah bagaimana transparansi pelayanan izin investasi usaha.

				publik,dan dimana terdapat juga profesionalisme adalah dimana tingkah laku atau keahlian seseorang didalam mengatur suatu sistem yag ada dalam proses kerja tersebut,dan ada juga tentang konstruktif yang dimana membangun kesadaran pegawai yang bersifat membina dan membangun dan memperbaiki sehingga dalam proses pelayanan akan terjadi transparansi.	
3.	Leny Ismayanti (2015) berjudul "EFEKTIVITAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI KABUPATEN MALANG"	Kedua nya menggunakan metode kualitatif	• Pelayanan • Proses • Kultur	Hasil penelitian ini menunjukan bahwa efektivitas penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di Kabupaten Malang kurang efektif karena Badan Pelayanan Perizinan Terpadu tidak dapat mencapai tujuan	➢ Persamaan penelitian sekarang dan penelitian terdahulu ialah sama-sama menggunakan penelitian kualitatif Perbedaan penelitian sekarang dan terdahulu ialah pada penelitian terdahulu ialah membahas efektivitas penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di Kabupaten Malang. Tujuannya adalah untuk menelaah, menganalisa dan menggambarkan efektivitas penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di

				penyelenggaraan nya. Hal ini dibuktikan dengan tidak tercapainya target retribusi dan penurunan jumlah izin terbit pada tahun 2014. Faktor yang mendukung adalah luas wilayah Kabupaten Malang dan adanya wewenang pelimpahan 61 izin dari Bupati. Dan faktor penghambatnya adalah terbatasnya anggaran sosialisasi dan publikasi, tim teknis yang tidak berada dalam satu gedung dan personil yang tidak sesuai kompetensi.	Kabupaten Malang serta menggambarkan faktor pendukung dan penghambat efektivitas penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di Kabupaten Malang. Berdasarkan hal tersebut maka penelitian ini dilakukan perumusan masalah yaitu bagaimana efektivitas penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di Kabupaten Malang dan apakah faktor pendukung dan penghambat efektivitas penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di Kabupaten Malang. Manfaat dari penelitian ini yaitu dapat memberikan sumbangan pemahaman tentang efektivitas penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di Kabupaten Malang

2.2 Kajian Teori

2.2.1 Konsep Transparansi

Unsur transparansi dan keterbukaan dalam konsep *good governance* merupakan dua hal yang tidak terpisahkan. Transparansi dan keterbukaan perbuatan hukum publik oleh badan atau pejawab adminsitrasi negara merupakan bentuk perlindungan hukum bagi rakyat. Dikatakan demikian,

karena dalam hal badan atau pejabat administrasi negara membuat suatu kebijakan atau keputusan administrasi negara maka rakyat mempunyai kepentingan atas kebijakan atau keputusan tersebut harus mengetahi secara transparan atau terbuka. (Jeddawi, 2011:26).

Transparansi merupakan salah satu dari karakteristik good governance atau kepemerintahan yang baik. Transparansi secara harfiah adalah jelas, dapat dilihat secara menyeluruh dalam arti kata keterbukaan.

Transparansi adalah penyediaan informasi tentang pemerintah(an) bagi publik dan dijaminnya kemudahan di dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai. (Dwiyanto, Agus. 2006:80)

Transparansi (transparency) secara harafiah adalah jelas, dapat dilihat secara menyeluruh dalam arti kata keterbukaan. Dengan demikian, transparansi dapat diartikan sebagai keterbukaan dalam melaksanakan suatu proses kegiatan. Sebagaimana disebutkan di atas bahwa tranparansi merupakan salah satu syarat penting untuk menciptakan Good Governance. Dengan adanya transparansi di setiap kebijakan tata kelola pemerintahan, maka keadilan (fairness) dapat ditumbuhkan (Tahir, 2011:162). Selanjutnya Tjokromidjoyo yang dikutip dalam Tahir, Arifin (2011:123) menjelaskan bahwa transparansi yaitu dapat diketahui oleh banyak pihak (yang berkepentingan) mengenai perumusan kebijakan dari pemerintah, organisasi dan badan usaha.

Konsep transparansi menurut *Organisation for Economic Coopretaion and Development* (2004:66) menjelaskan bahwa konsep transparansi adalah merupakan nilai utama dari siostem pemerintahan.

Konteksutama aktivitas pemerintah harus diyakini berdasarkan pada transparansi. Terdapat kekuatan publik yang menuntut transparansi lebih besar. Pada hakekatnya ada kaitan dengan percepatan dan pengaruh terhadap organisasi swasta, sebagaimana terus meningkatnyapopulasi masyarakat. Ini berartituntuan publik terhadap transparansi sudah semakin kuat.

Transparansi adalah keterbukaan atas semua tindakan dan kebijakan yang diambil oleh pemerintah. Transparan dibidang manajemen berarti adanya keterbukaan dalam mengelola suatu kegiatan.Prinsip transparansi dapat diukur melalui indikator (Suryadarma, 2007), yaitu:

1. Mekanisme yang menjamin system keterbukaan dan standarisasi dari semua proses pelayanan publik;
2. Mekanisme yang memfasilitasi pertanyaan-pertanyaan publik tentang berbagai kebijakan dan pelayanan publik, maupun proses-proses didalam sektor publik;
3. Mekanisme yang memfasilitasi pelaporan maupun penyebaran informasi dan penyimpanan tindakan aparat publik di dalam kegiatan melayani.

Menurut Mardiasmo, transparansi berarti keterbukaan (*opennsess*) pemerintah dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktivitas pengelolaan sumber daya publik kepada pihak-pihak yang membutuhkan informasi. Pemerintah berkewajiban memberikan informasi keuangan dan informasi lainnya yang akan digunakan untuk pengambilan keputusan oleh pihak- pihak yang berkepentingan.

Menurut Smith dalam Tahir, Arifin (2011:164), mengemukan bahwa proses transparansi meliputi :

1. *Standard procedural requirements* (Persayaratan Standar Prosedur), bahwa proses pembuatan peraturan harus melibatkan partisipasi dan memperhatikan kebutuhan masyarakat.
2. *Consultation processes* (Proses Konsultasi), Adanya dialog antara pemerintah dan masyarakat
3. *Appeal rights* (Permohonan Izin), adalah pelindung utama dalam proses pengaturan. Standard dan tidak berbelit, transparan guna menghindari adanya korupsi.

Menurut Hidayat dalam Tahir, Arifin (2011:165), mengemukakan bahwa transparansi berarti masyarakat harus dapat memperoleh informasi secara bebas dan mudah tentang proses dan pelaksanaan keputusan yang diambil.

Dengan demikian transparansi berarti keterbukaan pemerintah dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktivitas pengelolaan sumber daya publik kepada pihak-pihak yang membutuhkan informasi. Dalam arti bahwa pemerintah berkewajiban untuk memberikan informasi yang dibutuhkan untuk menunjang proses pelayanan kepada publik. Ada empat tingkatan yang diharuskan menerapkan prinsip keterbukaan (Ratminto dan Winarsih, 2006), yaitu:

1. Prosedur Pelayanan

   Prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian sesuatu pelayanan. Prosedur pelayanan publik harus sederhana, tidak berbelit- belit, mudah dipahami, dan mudah

dilaksanakan, serta diwujudkan dalam bentuk bagan alir (flow chart) yang dipampang dalam ruangan pelayanan. Bagan alir sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena berfungsi sebagai:

a. Petunjuk kerja bagi pemberi pelayanan;
b. Informasi bagi penerima pelayanan;
c. Media publikasi secara terbuka pada semua unit kerja pelayanan mengenai prosedur pelayanan kepada penerima pelayanan;
d. Pendorong terwujudnya sistem dan mekanisme kerja yang efektif dan efisien;
e. Pengendali (kontrol) dan acuan bagi masyarakat dan aparat pengawasan untuk melakukan penilaian/pemeriksaan terhadap konsistensi pelaksanaan kerja.

2. Standar Pelayanan Publik

Setiap unit pelayanan instansi pemerintah wajib menyusun Standar Pelayanan masing-masing sesuai dengan tugas dan kewenangannya, dan dipublikasikan kepada masyarakat sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran kualitas kinerja yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan yang ditetapkan hendaknya realistis, karena merupakan jaminan bahwa janji/komitmen yang dibuat dapat dipenuhi, jelas dan mudah dimengerti oleh para pemberi dan penerima pelayanan.

3. Keterbukaan Proses Pelayanan

Keterbukaan adalah keadaan yang memungkinkan ketersediaan informasi yang dapat diberikan dan didapat oleh masyarakat luas. Keterbukaan merupakan kondisi yang memungkinkan partisipasi masyarakat dalam kehidupan bernegara. Di samping itu, keterbukaan juga akan mengakibatkan batas-batas territorial suatu negara menjadi kabur. Kecanggihan teknologi dan informasi membuat batas- batas teritorial suatu Negara menjadi tidak berarti. Seseorang akan dengan mudah memberikan dan menerima informasi sesuai dengan keinginannya.

Transparansi menunjuk pada suatu keadaan dimana segala aspek dari proses penyelenggaraan pelayanan bersifat terbuka dan dapat diketahui dengan mudah oleh para pelanggan izin investasi usaha. Jika segala aspek proses penyelenggaraan pelayanan seperti persyaratan, biaya dan waktu yang diperlukan, cara pelayanan, serta hak dan kewajiban penyelenggara dan pengguna layanan dipublikasikan secara terbuka sehingga mudah diakses dan dipahami oleh masyarakat, maka praktik penyelenggaraan pelayanan itu dapat dinilai memiliki transparansi yang tinggi.

4. Kemudahan memperoleh informasi

Kemudahan memperoleh informasi adalah kemudahan masyarakat di dalam memperoleh informasi baik secara langsung maupun tidak langsung. Akses informasi secara langsung yaitu

informasi yang didapatkan dengan langsung berhadapan dengan pihak terkait mengenai informasi yang dibutuhkan. Informasi tidak langsung adalah informasi yang didapatkan melaui media perantara seperti pengumuman lewat IT, brosur, pamplet dan lain-lain.

Konsep transparansi dalam pelayanan publik menunjuk pada keadaan dimana segala aspek dari proses penyelenggaraan pelayanan bersifat terbuka dan dapat diketahui dengan mudah oleh para pengguna dan stakeholder yang membutuhkan. Jika segala aspek proses penyelenggaraan pelayanan seperti persyaratan, biaya dan waktu yang diperlukan, cara pelayanan serta hak dan kewajiban penyelenggara dan dipahami oleh publik, maka praktik penyelenggara dapat dinilai transparan (Dwiyanto, 2006; 236).

2.2.2 Konsep Informasi

Menurut Kumorotomo, Wahyudi dkk. (2004:11), informasi adalah data yang telah disusun sedemikian rupa sehingga bermakna dan bermanfaat karena dapat dikomunikasikan kepada orang yang akan menggunakannya sebagai pembuat keputusan. Oleh sebab itu perlu dipahamai bahwa pemakaian informasi jauh lebih penting karena informasilahyang akan dipakai untuk menunjang keputusan manajemen.

Kendatipun informasi dapat diperoleh secara mudah, namun sesungguhnya masih banyak manajer yang kekurangan informasi kalau yang dimaksud adalah informasi yang berkualitas baik.

Syarat-syarat tentang informasi yang baik yang lebih lengkap diuraikan pula oleh Parker dalam Kumorotomo, Wahyudi dkk. (2004:11). Berikut adalah syarat- syarat yang dimaksud :

1. Ketersediaan

   Sudah barang tentu syarat yang mendasar bagi suatuinformasi adalah tersedianya informasi itu sendiri. Informasi harus dapat diperoleh (*accessible*) bagi orang yang hendak mendapatkannya.

2. Mudah dipahami

   Informasi harus mudah dipahami oleh pembuat keputusan, baik itu informasi yang menyangkut pekerjaan rutin maupun keputusan-keputusan yang bersifat strategis. Informasi yang rumit dan berbelit-belit hanya akan membuat kurang efektifnya keputusan manajemen.

3. Relevan

   Dalam konteks organisasi, informasi yang diperlukan adalah yang benar- benar relevan dengan permasalahan, misi dan tujuan organisasi

4. Bermanfaat

   Sebagai konsekukensi dari syarat relevansi, informasi juga harus bermanfaat bagi organisasi. Karena itu informasi juga harus dapat tersaji ke dalam bentuk-bentuk yang memungkinkan pemanfaatan oleh organisasi yang bersangkutan.

5. Keandalan

   Informasi harus diperoleh dari sumber-sumber yang dapat diandalkan kebenarannya. Pengolah data atau informasi harus dapat

menjamin tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disajikannya.

6. Akurat

Syarat ini mengharuskan bahwa informasi bersih dari kesalahan dan kekeliruan. Ini juga berarti bahwa informasi harus jelas dan secara akurat mencerminkan makna yang terkandung dari dat pendukungnya.

7. Konsisten

Informasi tidak boleh mengandung kontradiksi di dalam penyajiannya karena konsistensiu merupakan syarat penting bagi dasar pengambilan keputusan.

2.2.3 Konsep Pelayanan

2.2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik

Dalam memenuhi kebutuhan hidupnya, manusia akan selalu berintraksi dan melakukan aktivitas-aktivitas dengan orang lain. Aktivitas adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, panca indera dan anggota badan dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan.

Menurut Gronroos dalam Raminto dan Winarsih pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya intraksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh

perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Pelayanan merupakan prosuk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. (Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby 1997;448) (dalam Ratminto dan Winarsih 2016:2).

Beberapa pengertian dasar yang dituliskan di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Penyelengara pelayanan publik adalah instansi pemerintah Instansi pemerintah adalah sebutan kolektif meliputi satuan kerja/satuan organisasi kementerian, kesekretariatan, lembaga tertinggi dan tinggi negara, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk badan usaha milik negara, badan hukum mili negara dan badan usaha milik daerah.
3. Unit penyelenggara pelayanan publik adalah unit kerja pada instansi pemerntah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik.

4. Pemberi pelayanan publik adalah pejabat/pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
5. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum.
6. Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik yang besaran dan tata cara pembayaran ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan

Adrian Sutedi (2011: 19) pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparat pemerintah dalam bentuk barang dan jasa, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan berdasarkan pada asas-asas umum kepemerintahan yang baik, meliputi :

1. Kepastian hukum
2. Transparansi
3. Daya tanggap
4. Berkeadilan
5. Efektif dan efisien
6. Tanggung jawab

7. Akuntabilitas

8. Tidak menyalahgunakan kewenangan

Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh public (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya Negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan ssecara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan, dan lain-lain.

2.2.3.2 Prinsip Pelayanan Publik

Menurut Sutedi, Adrian (2011:15) prinsip-prinsip pelayanan prima, yaitu sebagai berikut:

1. Ketersediaan, dalam arti bahwa prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan dan kepastian, dalam arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai:
   a) Prosedur/tata cara pelayanan umum
   b) Persyaratan pelayanan umum, baik teknis maupun administratif
   c) Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum.
   d) Rincian biaya/tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya
   e) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum
   f) Hak dan kewajiban baik dari segi pemberi maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti-bukti penerimaan permohonan/kelengkapan, sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan umum
   g) Pejabat yang menerima keluhan masyarakat
3. Keamanan, dalam arti proses serta hasil pelayanan dapat membrikan kepastian hukum.

4. Keterbukaan, dalam arti prosedur/tata cara, persyaratan, satuan kerja, pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan umum, waktu penyelesaian, dan rincian biaya/tarif dan hal-hal yang berkatian proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui masyarakat.
5. Efisiensi, dalam arti:
   a) Persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan pelayanan dengan produk pelayan umum yang diberikan.
   b) Dicegah adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan persyaratan, dalam proses pelayanannya mempersyaratkan kelengkapan persyaratan dari satuan kerja instansi pemerintah terkait.
6. Ekonomis, dalam arti pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan:
   a) Nilai barang atau jasa pelayanan umum dan tidak menuntut biaya yang tinggi di luar kewajaran,
   b) Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum,
   c) Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
7. Keadilan yang merata, dalam arti cakupan/jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.
8. Ketepatan waktu, dalam arti pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

2.2.3.3 Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan public yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi :

1. Prosedur Pelayanan

   Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2. Waktu Penyelesaian

   Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permuhonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan.

3. Biaya pelayanan

   Biaya/ atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan

4. Produk Pelayanan

   Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

5. . Sarana dan prasarana

   Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi petugas

   Kompetensi ptugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan ditetapkan denagan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian. Keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

2.2.3.4 Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah Kabupaten Dompu mengambil suatu kebijakan dengan membentuk Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada tanggal 22 Oktober

2008, diatur dalam peraturan daerah Kabupaten Dompu Nomor 6 tahun 2008 tentang pembentukan, susunan organisasi dan tata kerja lembaga teknis daerah Kabupaten Dompu yang merupakan salah satu pencerminan pemerintah kabupaten untuk menciptakan iklim, mendorong kearah terciptanya keseragaman pola dan langkah, penyelenggaraan dan pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat sehinggah adanya keterpaduan perizinan, akhirnya masyarakat dapat menerima pelayanan yang lebih sederhana. Dalam rangka implementasi Permendagri No.24 Tahun 2006 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu, ide dasar kebijakan ini adalah mengintegrasikan seluruh proses perizinan kedalam satu system pelayanan terpadu satu pintu.

Secara umum Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Dompu dimaksudkan untuk mewujudkan visi, misi, strategi, kebijakan, program pelayanan publik dalam rangka melaksanakan tugas dan fungsii pelayanan terpadu satu pintu sebagai berikut :

a. Meningkatkan kualitas layanan public
b. Memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan public
c. Meningkatkan citra aparatur pemerintah dengan member pelayanan, mudah, cepat, aman dan sejahtera.

Kantor pelayanan terpadu satu pintu (KPTSP) merupakan unsur pelaksanaan pemerintah daerah yang dipimpin oleh seorang kepala kantor yang dalam melaksanakan tugas dan fungsinya berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah kegiatan Penyelengaaran Perizinan dan Non Perizinan berdasarkan Pendelegasian atau Pelimpahan wewenang dari lembaga atau instansi yang memiliki kewenangan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu tempat.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan salah satu program pemerintah dalam rangka peningkatan pelayanan publik, memangkas birokrasi pelayanan perizinan dan non perizinan dan sebagai upaya mencapai good governance/kepemerintahan yang baik dan dicanangkan sejak Tahun 2008.

Badan pelayanan perizinan terpadu satu pintu dan penanaman modal dibentuk berdasarkan peraturan daerah no 3 tahun 2007 tentang pembentukan organisasi dan tata kerja kantor pelayanan terpadu satu pintu (KPTSP) Kab Dompu. Dalam peraturan daerah no.3 tahun 2007 pasal, 2 dan 3 disebutkan tentang tugas dan fungsi KPTSP, yaitu KPTSP mempunyai tugas membantu Bupati dalam menyelenggarakan pelayanan perizinan dan non perizinan sesuai batas kewenangan yang diberikan.

Dalam melaksanakan tugasnya KPTSP menyelenggarakan fungsi sebagai berikut :

a. Melaksanakan pelayanan administrasi dan ketatausahaan dengan mengacu pada prinsip kordinasi, integrasi, sinkronisasi, dan keamanan berkas.

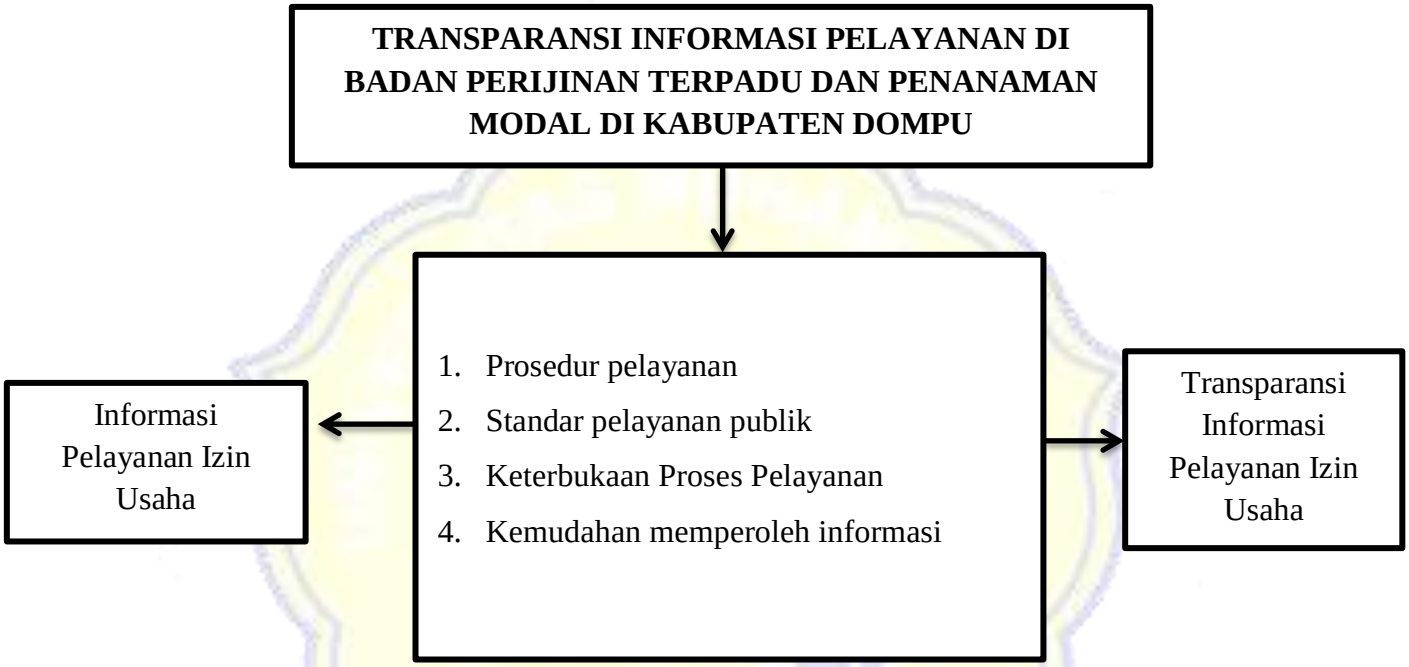
b. Mengadakan perumusan kebijakan teknis dibidang pelayanan perizinan dan non perizinan.
c. Memberikan pelayanan penunjang penyelenggaraan pemerintah daerah dibidang tugasnya.
d. Menyiapkan pelaksanaan pelayanan perizinan, non perizinan, informasi pelayanan dan pengaduan masyarakat.
e. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atas kebijakan Bupati.
f. Pelaksanaan tugas pembantu dari pemerintah pusat yang menjadi tanggung jawabnya.

Dengan berlakunya Peraturan Daerah ini, maka semua Peraturan Daerah yang mengatur tentang perizinan dan non perizinan yang ada pada unit kerja yang lain beralih pengelolaannya pada KPTSP dengan sendirinya dilakukan penyesuaian dengan Peraturan Daerah ini

2.3 Kerangka Pikir

Berdasarkan beberapa konsep dan teori yang telah dibahas di atas dimana transparansi menurut bebrapa defenisi yng telah diuraikan di atas merupakan suatu bentuk keterbukaan penyelanggaran pelayanan public oleh pemerintah kepada pihak yang berkepentingan dan juga masyarakat secara umum mengenai proses penyelanggaran pemerintahan. Peningkatan transparansi pada proses penyelenggaraan pemerintahan, khususnya pegelolaan informasi mengenai penyelanggaran pelayanan publik terus digenjot oleh pemerintah.

Transparansi pelayanan melingkupi beragam aspek yang dapat dikaji dan diteliti tetapi yang terfokus adalah: 1. Prosedur pelayanan; 2. Perincian; 3 waktu penyelesaian pelayanan; 4. Standar pelayanan;. Kesemua aspek ini secara ringkas dibangun modelnya dalam diagram alur pikir yang tergambarkan sebagai berikut:



Sumber: Ratminto dan Winarsih, serta Mutahhara (2006:24)

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Bogdan dan Taylor (1975;5) dalam Moleong (2013) menyatakan penelitian kualitatif sebagai Prosedur penelitian yang menghasilakn data deskriptif berupa kata- kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

Penelitian deskriptif kualitatif dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mengambarkan dan menjelaskan tentang Transparansi informasi pelayanan di penanaman modal dan pelayanan satu pintu di Kabupaten Dompu. Pendekatan dalam penelitian ini mengikuti langkah-langkah kerja penelitian kualitatif. Yakni tidak mengunakan alat-alat pengukur. Dan data atau informasi yang diperoleh dideskripsikan sesuai dengan kenyataan yang ada di lapangan dan disajikan dalam bentuk kata-kata atau kalimat. Metode menghasilkan data deskriptif baik berupa kata-kata ungkapan tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati (Moleong, 2013:63)

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Dompu karna mudah dijangkau, efektif, dan efisien dari segi waktu dan biaya. Untuk itu penelitian tertarik untuk mengetahui bagaimana transparansi informasi pelayanan di penanaman modal dan pelayanan satu pintu di Kabupaten Dompu Pada Oktober sampai Desember 2019.

3.3 Teknik Pemilihan Informan

Dalam penelitian ini beberapa pihak dijadikan sebagai informan terutama orang-orang yang dianggap mempunyai informasi kunci (*key-informan*) berkaitan dengan tujuan penelitian ini diwilayah penelitian. Cara yang digunakan untuk menentukan informan kunci tersebut maka penulis menggunakan teknik *"purposive sampling"*, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono 2009:85). Menurut penulis informan dalam penelitian ini adalah :

1. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan
2. Kepala Subbidang Informasi dan Pengaduan
3. Staff berjumlah 3 orang
4. Masyarakat pengguna layanan berjumlah 10 orang..

3.4 Jenis dan Sumber Data

3.4.1 Jenis Data

Jenis data di bagi menjadi dua yaitu:

a. Data kualitatif

Menurut Meleong (2005;6) data kualitatif adalah jenis data yang berhubungan dengan nilai misalnya adanya pernyataan sebagai suatu keutuhan pada konteks dari suatu keutuhan tersebut.

b. Data kuantitatif

Menurut Arikunto (2002:93) mengatakan bahwa data yang besifat kuatitatif adalah data yang berwuju dasarkan darran berangka hasil perhitungan pengukuran.

3.4.2 Sumber Data

Sember data dalam penelitia ini yaitu:

a. Data Primer

Bagong Suyanto dan Sutinah (2005:55) mengatakan data primer adalah data yang dihimpun langsung oleh seorang peneliti umumnya dari hasil observasi terhadap situasi sosial dan atau diproleh dari tangan pertama atau subyek (informan) melalui proses wawancara. Data primer ini merupakan data yang sangat urgen untuk kesuksesan penelitian maka dari itu data primer akan di proleh di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu di Kabupaten Dompu, Baik itu yg berbentu dokumen maupun yang dihasilkan melalui wawancara.

b. Data Sekunder

Bagong Suyanto dan Sutinah (2005:56) mengatakan data sekunder data yang diperoleh secara tidak langsung oleh peneliti, tapi telah berjenjang melalui sumber tangan kedua atau ketiga. Data sekunder dikenal sebagaidata pendukung yang dapat digunakan oleh peneliti. Dalam penelitian ini, peneliti akan memproleh data sekunder melalui surat kabar, majalah, media, jurnal dan lain sebagainyan yang mendukung hasil penelitian.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri. Oleh karena itu peneliti sebagai instrumen juga harus “divalidasi” seberapa jauh peneliti siap melakukan penelitian yang selanjutnya terjun ke lapangan.Validasi terhadap peneliti

sebagai instrument meliputi validasi terhadap pemahaman metode penelitian kualitatif, penguasaan wawasan terhadap bidang yang diteliti, kesiapan peneliti untuk memasuki obyek penelitian, baik secara akademik maupun logistinya.Yang melakukan validasi adalah peneliti sendiri melalui evaluasi diri seberapa jauh pemahaman terhadap metode kualitatif, penguasaan teori dan wawasan terhadap bidang yang diteliti, serta kesiapan dan bekal memasuki lapangan (Sugiyono, 2013: 13).

Menurut Sugiyono teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data (Sugiyono, 2013: 224). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yakni, pengamatan (observasi) dan wawancara (*interview*).

3.5.1 Metode Pengamatan (Observasi)

Observasi yaitu melakukan pengamatan secara langsung ke obyek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan. Apabila obyek penelitian bersifat perilaku dan tindakan manusia, fenomena alam, proses kerja, dan penggunaan responden kecil (Riduwan, 2010: 57). Nasution (Dalam Sugiyono, 2013:). Menyatakan bahwa, observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi. Data itu dikumpulkan dan sering dengan bantuan berbagai alat yang sangat canggih, sehingga benda-benda yang sangat kecil (proton dan elektron) maupun yang sangat jauh (benda ruang angkasa) dapat diobservai dengan jelas.

3.5.2 Metode Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah percakapan yang dilakukan dengan maksund tertentu dengan lawan bicara. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu (Bagong Suyanto & Sutinah. 2005: 69). Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari informan yang lebih mendalam (Sugiyono, 2013: 231). Berdasarkan uraian yang dikemukakan oleh Sugiyono (2013), jenis wawancara yang dialakukan peneliti adalah jenis wawancara semiterstruktur.Jenis ini sudah termasuk dalam kategori in-dept interview. Berikut beberapa ciri dari wawancara semiterstruktur:

1. Pertanyaan lebih terbuka, akan tetapi ada batasan tema dan alur pembicaraan.
2. Kecepatan wawancara dapat diprediksi.
3. Bersifat lebih fleksibel, tetapi terkontrol (dalam hal pertanyaan dan jawaban).
4. Ada pedoman wawancara yang akan menjadi patokan dalam alur, urutan, dan penggunaan kata.

Tujuan dari wawancara adalah untuk memahami suatu fenomena. Wawancara semiterstruktur disesuaikan dengan kondisi informan dan lokasi wawancara.

Dalam pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur.Tujuan dari wawancara jenis ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, di mana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat, dan ide-idenya. Dalam melakukan wawancara, peneliti perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan (Sugiyono, 2013:234).

3.5.3 Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi Arikunto (2002:158) yaitu pengumpulan data dimana peneliti menyelidiki benda-benda tetulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, dan sebagainya. Sedangkan pendapat lain menjelaskan bahwa teknik pengumpulan data dengan dokumentasi adalah pengabilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen (Husaini dkk, 2009: 69)

Beberapa penjelasan di atas maka dalam penelitian ini akan di gunakan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan peranan camat dalam mengujudkan good governance.

3.6 Teknik Analisis Data

Di karenakan pendekatan yang digunakan ialah pendekatan kualitatif maka teknik analisis data maka data yang akan diproleh yaitu data kualitatif, yang di maksud untuk memproleh gambaran secara khusus yang bersifat menyeluruh tentang apa yang mencakup dalam permasalahan yang dilakukan di lokasi penelitian pada saat pengumpulan data. Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistimatis data yang di proleh dari hasil

wawamcara catatan lapangan dan bahan lain-lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan tentunya dapat di imformasikan kepada orang lain. Analisis data dalam penelitian kualitatif dilalukan saat pada pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang di wawancarai setelah melakukan analisis belum memuaskan. Kemudian peneliti akan melanjutkan pertanyaan kembali, sampai saat tertentu diproleh data yang diangkap (Sugiyono, 2013:246).

3.7 Keabsahan Data

Dalam menguji keabsahan data peneliti menggunakan teknik trianggulasi, yaitu pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data untuk keperluan pengecekkan atau suatu pembanding terhadap data tersebut, dan teknik triangulasi yang paling banyak digunakan adalah dengan pemeriksaan melalui sumber yang lainnya. Beberapa macam triangulasi data sendiri menurut Denzin dalam Moleong (2004 : 330), dengan memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik dan teori ada beberapa macam yaitu:

1. Triangulasi Sumber (Data)

   Triangulasi membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui sumber yang berbeda dalam metode kualitatif

2. Triangulasi Metode

   Triangulasi ini menguji kredibilitas data dilakuka dengan cara mengecek data kepada suber yang sama dengan teknik yang berbeda.

3. Triangulasi penyidikan

   Triangulasi ini dengan jalan memanfaatkan peneliti atau pengamat lainnya untuk keperluan pengecekkan kembali derajat kepercayaan data. Contohnya membandingkan hasil pekerjaan seseorang analisis dengan analisis lainnya.

4. Triangulasi Teori

   Triangulasi ini berdasarkan anggapan bahwa fakta tertentu tidak dapat diperiksa derajat kepercayaan dengan satu atau lebih teori tetapi hal itu dapat dilakukan, dalam hal ini dinamakan penjelasan banding.

Dari empat macam teknik triangulasi diatas, peneliti menggunakan teknik tringulasi sumber (Data) untuk menguji keabsahan data yang berhubungan dengan masalah penelitian yang diteliti oleh peneliti