

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Membangun kondisi pemerintahan yang dapat bersih dari kolusi, korupsi, dan nepotisme tentunya menjadi impian semua negara didunia tak terkecuali Indonesia. Hingga kemudian berbagai praktik untuk mewujudkan *good governance* mulai diterapkan. Konsep *good governance*/tata pemerintahan yang baik sendiri memiliki pemahaman yang berbeda-beda. World Bank menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan *governance* yaitu suatu cara mengenai bagaimana suatu kekuasaan itu digunakan dengan tujuan untuk pengelolaan sumber daya ekonomi maupun sosial dalam rangka pemberdayaan masyarakat, sedangkan versi UNDP menjelaskan bahwa *governance* merupakan suatu cara untuk mengelola masalah nasional disemua tingkat dengan menggunakan kekuasaan politik, ekonomi, dan administratif yang dimiliki.¹ Meskipun terdapat perbedaan pemahaman *governance* antar aktor multilateral akan tetapi memiliki tujuan yang sama yaitu kearah pembangunan yang lebih baik.

Adanya praktik *governance* yang baik memberikan bayangan bahwa melalui hal tersebut nantinya akan tercipta kesejahteraan bagi masyarakat seperti peningkatan kualitas pelayanan publik, rendahnya angka korupsi, bahkan pemerintah akan semakin peduli dengan kepentingan masyarakat. Ekspektasi itulah

¹ Komisi Pemberantasan Korupsi . (2016). *Governance dan Pelayanan Publik*. (p. 5). Jakarta: Direktorat Pendidikan dan Pelayanan Masyarakat Jakarta

yang membuat pemerintah mendorong untuk menerapkan nilai-nilai *good governance* dalam birokrasi pemerintahannya. Pemerintah Indonesia membuat kebijakan reformasi birokrasi sebagai upaya penerapan praktik *good governance*, yang mana kebijakan tersebut dilakukan dibawah naungan dari KemenpanRB. Reformasi birokrasi memiliki salah satu tujuan untuk terciptanya pelayanan publik yang efektif dan efisien dan ditopang oleh tranparansi, akuntabilitas, serta kemudahan akses pelayanan, khususnya pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Dengan adanya kualitas pelayanan publik yang semakin meningkat publik kearah yang lebih baik diharapkan dapat memperkecil biaya birokrasi, sehingga dapat memperbaiki kesejahteraan masyarakat. Selain itu, pelayanan publik juga sebagai penggerak utama yang strategis untuk menerapkan nilai *good governance* sebab aktor dari semua unsur *governance* tersebut memiliki kepentingan terhadap perbaikan kinerja pelayanan publik.²

Implementasi *good governance* di Indonesia tidak hanya dilakukan melalui pemerintah pusat saja tetapi juga berkolaborasi dengan pemerintah daerah di seluruh wilayah Indonesia, tak terkecuali Pemerintah Kabupaten Batang yang juga mengupayakan perwujudan *good governance* melalui daerah. Upaya praktik *good governance* di Kabupaten Batang dilakukan dengan membangun berbagai inovasi pelayanan publik yang bertujuan untuk merubah membuat pelayanan publik menjadi lebih efektif serta efisien. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu

² Dwiyanto, A. (2006). In Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik (p. 4). Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada Press.

Satu Pintu adalah salah satu instansi penyelenggara pelayanan di Kabupaten Batang. Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 25 Tahun 2011, Pemerintah Kabupaten Batang membentuk Badan Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Kabupaten Batang atau yang saat ini dikenal sebagai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP).³

Untuk membangun tata pemerintahan yang baik, DPMPTSP Kabupaten Batang perlu menjadi suatu lembaga pemerintah yang bekerja dengan baik agar dapat mencapai tujuan tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya. Mengingat bahwa kinerja suatu lembaga pemerintahan yaitu untuk mewujudkan tujuan tertentu yang sudah ditetapkan. Berdasarkan dari hasil wawancara dan pengamatan lapangan, diidentifikasi dari prinsip good governance menunjukkan bahwa pelayanan terpadu satu pintu Kabupaten Batang belum berjalan secara optimal dalam penerapannya. Proses partisipasi masyarakat terlihat dari adanya survei kepuasan pelanggan sehingga masyarakat hanya bertindak sebagai evaluator. Kemudian dari segi hukum memang sudah terlihat bahwa DPMPTSP Kabupaten Batang dipayungi oleh Peraturan Daerah Nomor 25 Tahun 2011 dan Peraturan Bupati Batang Nomor 30 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Adanya peraturan tersebut menunjukkan bahwa terdapat unsur penegakan hukum.

Lalu, prinsip Transparansi sudah diterapkan namun kurang dalam sosialisasinya dimana masih terdapat sebagian pengguna pelayanan yang belum

³ <https://ptsptsp.batangkab.go.id/>

mengetahui prosedur pelayanan online. Adanya pandemi covid-19 menyebabkan prinsip transparansi hanya dilakukan melalui rapat koordinasi internal dan juga melalui online yang tersedia dalam website dan media sosial Instagram DPMPTSP Kabupaten Batang. Program-program offline terkait transparansi tidak dapat dilakukan karena anggaran dialihkan untuk penanganan pandemi. Kemudian prinsip daya tanggap agak lambat, terlihat dalam penyelesaian pengaduan-pengaduan yang masuk biasanya memakan waktu kurang lebih satu sampai dua bulan karena banyaknya stakeholders yang terlibat. Hal ini mengakibatkan pelapor pengaduan harus menunggu lama untuk menyelesaikan permasalahan. Meski pegawai tanggap dalam melayani pengaduan yang masuk, namun tidak dalam budaya kerja pegawai dimana masih terdapat pegawai yang berangkat tidak tepat waktu yang mengakibatkan pengguna pelayanan harus menunggu pegawai datang terlebih dahulu.

Orientasi pada konsensus terlihat dalam peran DPMPTSP sebagai penengah dan perantara antar pihak yang bermasalah melalui pengaduan yang masuk. Prinsip keadilan dan kesetaraan hanya terlihat secara fisik melalui fasilitas yang disediakan oleh DPMPTSP seperti adanya ruang laktasi, taman bermain, dan perpustakaan. Efektivitas dan efisiensi terlihat pada hasil survei kepuasan masyarakat yang terus naik meskipun tidak terlalu signifikan. Meski hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan menunjukkan hasil yang cukup baik, namun DPMPTSP Kabupaten Batang masih memiliki persoalan internal dimana sistem pelayanan online yang masih belum sempurna berdampak pada pelayanan

DPMPTSP Kabupaten Batang. Hal ini khususnya terkait perijinan tata ruang seperti ijin mendirikan bangunan.

Berdasarkan uraian identifikasi tersebut dan terkait akan pentingnya menciptakan tata kelola pemerintahan dengan baik melalui pelayanan publik khususnya pelayanan terpadu satu pintu Kabupaten Batang, maka diperlukan riset mengenai penyelenggaraan good governance dalam pelayanan terpadu Kabupaten Batang sebagai upaya pemerintah daerah dalam rangka reformasi birokrasi. Sehingga penelitian ini ditujukan untuk menggambarkan dan menganalisis peran pemerintah daerah untuk mewujudkan birokrasi pemerintahan yang bersih, menjunjung efektivitas dan efisiensi serta mendeskripsikan faktor pendorong dan penghambat keberhasilan dalam penerapan good governance. Dari uraian diatas menjadi menarik untuk diteliti lebih dalam upaya penerapan good governance DPMPTSP Kabupaten Batang. Sehingga melalui permasalahan tersebut, peneliti mengambil judul : “Implementasi Good Governance Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batang”.

1.2 Rumusan Masalah

Melalui ididentifikasi masalah yang dijabarkan, rumusan masalah yang diambil adalah:

1. Bagaimana penerapan prinsip good governance pada pelayanan terpadu satu pintu Kabupaten Batang?
2. Apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat penerapan good governance pada pelayanan terpadu satu pintu Kabupaten Batang?

1.3 Tujuan Penelitian

Selaras dengan rumusan-rumusan yang telah dijabarkan, penelitian ini memiliki tujuan yakni untuk menjelaskan, mendeskripsikan, dan menggambarkan peran dari DPMPTSP Kabupaten Batang sebagai instansi penyelenggara pelayanan dalam menerapkan prinsip good governance serta menjelaskan faktor pendorong dan juga faktor yang penghambat penerapan *good governance* pada dinas tersebut.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Harapannya hasil dari penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan memberi sumbangan dalam perkembangan ilmu pengetahuan pada umumnya serta khususnya dalam ilmu pemerintahan.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi penulis

Dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai pelayanan publik dalam implementasi *good governance* dan pelayanan publik.

b. Bagi pembaca

Dapat menambah wawasan dan referensi mengenai peran DPMPTSP Kabupaten Batang dalam mewujudkan *good governance*.

c. Bagi Pemerintah Kabupaten Batang

Dapat menjadi bahan sebagai evaluasi untuk lebih meningkatkan kewajiban pemerintah terhadap pelayanan publik yang berbasis *good governance*.

1.5 Tinjauan Pustaka

1.5.1 Penelitian Terdahulu

Penulis selama penyusunan skripsi juga melakukan perbandingan dengan penelitian terdahulu oleh peneliti lain dengan tujuan untuk mendeskripsikan persamaan dan perbedaan skripsi ini dan skripsi sebelumnya. Berikut ini merupakan penelitian terdahulu yang sehubungan dengan topik penelitian, antara lain pertama mengenai hasil penelitian Haslinda yang berjudul “Pengaruh Pelaksanaan Good Governance Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Majene” (Haslinda, 2021). Jenis penelitian menggunakan penelitian kuantitatif. Penelitian ini menjelaskan bahwa antara penerapan prinsip *good governance* terdapat pengaruh positif dengan kinerja pegawai Disdukcapil Kabupaten Manjene, selain itu juga terdapat aspek diluar *good governance* dalam

kinerja pegawai. Skripsi Haslinda mempunyai kesamaan dengan skripsi yang ditulis, terletak pada bagian penggunaan prinsip-prinsip *good governance* sebagai variable penelitian. Sedangkan perbedaannya terletak pada jenis dan metode penelitian, dimana penelitian tersebut menggunakan metode kuantitatif sementara pada penelitian yang diteliti digunakan metode deskriptif kualitatif.

Penelitian kedua adalah skripsi oleh Munawarah yang berjudul “Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Bandar Dua Kabupaten Pidie Jaya” (Munawarah, 2019). Pada penelitian tersebut metode dan jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitative dengan teknik pengumpulan data dokumentasi, wawancara, dan pengamatan. Hasil dari penelitian menjelaskan bahwa ditinjau dari prinsip *good governance*, pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bandar Dua belum berjalan dengan baik dan optimal. Hal ini disebabkan karena sebagian masyarakat masih belum memperoleh pelayanan yang maksimal dan kemampuan pegawai yang masih rendah. Adapun kesamaan antara penelitian Munawarah dengan penelitian yang dilakukan adalah meninjau pelayanan publik melalui prinsip *good governance*. Sementara itu perbedaannya terletak pada bentuk pelayanan publik yang diteliti, pada penelitian yang akan dilakukan bentuk pelayanan publik berupa pelayanan terpadu satu pintu.

Kemudian ada pula penelitian ketiga oleh Saras Adhisti (2018) “Reformasi Birokrasi Terhadap Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Tahun 2014-2015 (Studi Kasus Percepatan Izin UMK di Kecamatan Margadana Kota Tegal”. Metode yang digunakan penulis yaitu deskriptif kualitatif dengan hasil penelitian menyatakan bahwa adanya proses pelaksanaan PATEN melalui perilaku

pegawai, sarana prasarana, bentuk komitmen dalam menyelenggarakan PATEN dan akuntabilitas pelayanan menjadi kunci keberhasilan implementasi PATEN di Kota Tegal.

Keempat, penelitian yang berjudul “Good Governance dalam Pelaksanaan Pembangunan di Desa Klagen Kecamatan Kedungtuban Kabupaten Blora” (Rossae, 2019). Penelitian tersebut yakni penelitian kualitatif dengan menghimpun data melalui dokumentasi, wawancara dan juga pengamatan. Hasil dari penelitian menyatakan bahwa pemberdayaan masyarakat pada Desa Klagen itu masih tertinggal dan hanya terpaut pada pembangunan fisik saja. Kemudian implementasi good governance juga masih menyimpang namun tidak ada reaksi sosial oleh masyarakat desa sehingga masyarakat cenderung pasif. Pada penelitian tersebut, persamaan dengan penelitian yang dilakukan yakni sama-sama digunakan metode kualitatif dan juga prinsip good governance sebagai indikator penelitian. Sementara perbedaannya, penerapan prinsip good governance tersebut untuk menilai pembangunan desa, sedangkan pada penelitian yang dilakukan lebih menilai pelayanan terpadu satu pintu.

Terakhir yaitu penelitian berjudul “Strategi Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru” (Sutriani, 2021). Hasil dari penelitian menjelaskan bahwa strategi pelayanan terpadu satu pintu di DPMPTSP Kabupaten Barru belum semua berjalan dengan baik dilihat dari strategi program dimana sebagian dari masyarakat juga belum mengetahui dan memahami prosedur layanan online dan agen perijinan yang tidak dilengkapi dengan sumber daya manusia yang tetap. Metode

deskriptif kualitatif digunakan dalam penelitian tersebut. Penelitian dari Sutriani memiliki persamaan tentang pelayanan terpadu satu pintu dan perbedaannya terletak pada indikator penilaiannya, dimana penelitian yang dilakukan menggunakan prinsip *good governance*.

Pada intinya, kelima penelitian terdahulu tersebut sama-sama membahas mengenai peran pemerintah dalam hal pelayanan publik. Akan tetapi teori yang digunakan pada masing-masing penelitian berbeda-beda. Pada riset ini meskipun memiliki kesamaan yaitu sama-sama menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, saya akan menggunakan Sembilan prinsip dari teori *good governance* sebagai landasan teori untuk menjawab pertanyaan riset yang akan saya teliti.

1.5.2 Good Governance

Pada hakekatnya negara memiliki kewajiban untuk melayani masyarakat. Sebagai wujud dari tantangan tersebut, terciptanya pelayanan publik tentunya berdampak besar terhadap citra pemerintah. Sehingga diharapkan konsep *good governance* ini menjadi kunci bagi pelayanan publik yang baik. Dalam Ilmu Pemerintahan, teori *good governance* merupakan salah satu teori terpenting. Tata pemerintahan yang baik juga menjadi pedoman untuk membentuk pemerintahan yang baik dan efektif.

Secara konseptual, *good governance* didefinisikan sebagai tata kelola pemerintahan yang baik. Namun pada intinya, ada banyak pemahaman tentang *good governance*, seperti Bank Dunia yang menyatakan *governance* sebagai suatu cara/alat kekuasaan negara digunakan untuk mengelola sumber daya sosial dan

ekonomi sebagai pembangunan masyarakat. UNDP juga mendefinisikan *governance* sebagai pelaksanaan otoritas ekonomi, politik dan administrative untuk mengatur urusan nasional disemua tingkatan. Berdasarkan pernyataan tersebut, disebutkan bahwa untuk mengatasi masalah nasional di semua tingkatan digunakan otoritas politik, ekonomi, dan administrative. Sedangkan LAN menjelaskan bahwa *good governance* sebagai proses menegakkan kekuasaan yang dimiliki negara dalam menyediakan barang dan jasa publik. (Widodo, 2001, p. 23)

Menciptakan pemerintahan yang baik tentunya tidaklah mudah, dibutuhkan berbagai upaya untuk mewujudkan hal tersebut. Berikut ini merupakan Sembilan prinsip untuk menerapkan *good governance* menurut UNDP:

1. Partisipasi

Prinsip dimana setiap warga negara memiliki dan mempunyai hak-hak yang setara dan sama sesuai dengan aspirasinya dalam setiap pengambilan suatu keputusan atau kebijakan baik yang dilakukan secara langsung atau tidak langsung melalui lembaga respresntatif.

2. Penegakan Hukum

Kerangka hukum yang ada wajib berkeadilan dan ditegakkan, dihormati dan dipatuhi sepenuhnya khususnya supremasi hukum mengenai hak asasi manusia.

3. Transparansi

Prinsip dimana terdapat keterbukaan sehingga memungkinkan arus informasi yang bebas bagi warga negara.

4. Daya Tanggap

Prinsip dimana tiap-tiap lembaga dan juga prosesnya wajib dirancang dengan manfaat untuk memberikan pelayanan bagi berbagai pihak yang berkepentingan.

5. Orientasi konsensus

Pemerintahan yang baik harus memiliki peran mediator dan perantara untuk pihak-pihak yang memiliki kepentingan dalam rangka mencapai mufakat atau peluang terbaik bagi kepentingan pihak-pihak tersebut.

6. Keadilan/Kesetaraan

Untuk meningkatkan dan mempertahankan kualitas, tata pemerintahan yang baik harus mampu memberikan kesempatan yang setara kepada laki-laki dan perempuan.

7. Efektivitas dan efisiensi

Semua kegiatan dan semua proses kelembagaan dirancang untuk memenuhi kebutuhan dengan memanfaatkan berbagai sumberdaya yang tersedia dengan baik.

8. Akuntabilitas

Para actor yang mengambil keputusan baik dalam organisasi maupun sektor swasta, publik dan masyarakat madani mempunyai pertanggungjawaban pada masyarakat umum.

9. Visi yang Strategis

Sudut pandang atau perspektif yang luas dan berjangka panjang mengenai penyelenggaraan tata pemerintahan sekaligus pembangunan yang layak

sesuai kebutuhan harus dimiliki oleh para pemimpin dan juga masyarakat.
(KPK, 2016, p. 6).

1.5.3 Pelayanan Publik

Pelayanan ialah bentuk aktivitas atau runtutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi secara langsung antar seseorang dengan orang lainnya atau mesin fisik, dan memberikan standar kepuasan bagi pengguna pelayanan. Kemudian menurut Robert, pelayanan publik menyatakan sebagai suatu bentuk menyediakan jasa maupun barang dalam rangka dan upaya memenuhi kebutuhan masyarakat yang dilaksanakan oleh lembaga pemerintah pusat, daerah dan lingkungan badan usaha milik negara (Amalia, 2018). Sedangkan menurut UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan segala rangkaian kegiatan yang digunakan untuk pemenuhan kebutuhan pelayanan administrative, jasa, atau barang yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi tiap-tiap warga negara.⁴ Kemudian di Indonesia sendiri, memperhatikan pengukuran yang menjadi kriteria dalam kinerja pelayanan yakni suatu upaya untuk menyediakan pelayanan yang berkualitas. Berdasarkan KemenpanRB No 63 tahun 2003 kriteria-kriteria pelayanan tersebut adalah :⁵

⁴ UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

⁵ Lembaga Administrasi Negara. (2009). Standar Pelayanan Publik. Jakarta: LAN, hlm. 19.

1. Kesederhanaan, dimana pedoman atau prosedur pelayanan dapat terselenggara secara gampang, tidak berbelit, cepat, mudah untuk dipahami serta dilaksanakan oleh masyarakat pengguna pelayanan.
2. Reliabilitas, yaitu meliputi kinerja yang konsisten dan tetap mempertahankan serta saling menjaga antar ketergantungan diantara pengguna pelayanan dan pihak penyedia layanan, seperti menjaga teliti dalam pencatatan data dan pelayanan yang tepat waktu, serta keakuratan perhitungan keuangan.
3. Adanya tanggungjawab dari para petugas dan juga penyedia layanan publik.
4. Kecakapan dari para petugas pelayanan, yakni dimana para petugas pelayanan memiliki kemampuan dalam menguasai keterampilan sekaligus pengetahuan yang sesuai dan dibutuhkan.
5. Keramahan, meliputi kesabaran dan perhatian antara petugas layanan dan pengguna pelayanan.
6. Keterbukaan, yakni dimana pengguna pelayanan dapat memperoleh seluruh informasi-informasi yang dibutuhkan secara gampang dan juga mudah, misalnya meliputi informasi-informasi mengenai syarat, prosedur, biaya dan waktu penyelesaian.
7. Adanya komunikasi yang baik antara petugas dan pengguna pelayanan, dimana penyedia pelayanan menggunakan bahasa yang mudah dipahami sehingga pengguna layanan dapat dengan mudah memahami informasi yang didapatkan pula.

8. Kredibilitas, meliputi kepercayaan terhadap pengguna pelayanan dengan penyedia layanan, terdapat usaha yang membuat penyelenggara pelayanan tetap dipercayai, selalu jujur dan setia kepada pengguna layanan.
9. Kepastian dan kejelasan, yakni mengenai jadwal, rincian biaya, dan prosedur pelayanan yang jelas dan pasti agar dapat menghindari keraguan pengguna layanan kepada penyedia layanan.
10. Keamanan, yakni suatu usaha penyedia pelayanan untuk memberikan rasa aman dan bebas pada pengguna pelayanan melalui jaminan keamanan yang dapat berupa keamanan secara keuangan, keamanan fisik atau kepercayaan pada diri sendiri. Hal ini dilakukan untuk menghindari adanya keraguan, resiko dan bahaya.
11. Memahami dan mengerti apa yang diharapkan pengguna layanan yang dapat dilakukan dengan berusaha memahami hal-hal yang dibutuhkan oleh pengguna pelayanan.
12. Kenyataan, dalam memberikan pelayanan harus disertai dengan bukti-bukti atau wujud nyata dari pelayanan, seperti terdapat petugas yang melayani, fasilitas fisik yang memadai, peralatan yang digunakan, dan fasilitas-fasilitas yang menunjang lainnya.
13. Efisien, menjelaskan melakukan pembatasan mengenai syarat pelayanan sesuai dengan sasaran pelayanan, tetapi juga harus tetap memperhatikan dan tidak mengurangi keterpaduan antara produk dan syarat pelayanan.

14. Ekonomis, yakni dimana biaya yang dikenakan dalam pelayanan harus wajar dengan memperhatikan nilai dari suatu barang dan jasa serta kemampuan pengguna pelayanan

1.6 Operasionalisasi Konsep

Berdasarkan tinjauan pustaka yang telah dijabarkan tersebut, maka untuk menjawab rumusan pertanyaan yaitu mengenai implementasi good governance pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batang maka akan digunakan sembilan prinsip good governance sebagai indikator penyelesaian rumusan masalah, indikator tersebut antara lain:

1. Partisipasi
2. Penegakan hukum
3. Transparansi
4. Daya tanggap
5. orientasi pada consensus
6. Keadilan/kesetaraan
7. Akuntabilitas
8. Efisien dan efektif
9. Visi yang strategis

1.7 Metode Penelitian

1.7.1 Desain dan Tipe Penelitian

Tipe atau desain riset ini menggunakan penelitian tipe deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif ini memiliki maksud atau tujuan untuk memahami suatu fenomena yang diteliti secara mendalam dan melaporkan pandangan terperinci dari para informan, selain itu dalam penelitian kualitatif peneliti tidak ada intervensi, sehingga terjadi secara alami. Sedangkan penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan secara faktual, sistematis dan akurat mengenai realita dan sifat-sifat populasi suatu daerah tertentu (Suryabrata, 2006: 75).⁶ Sehingga adanya riset ini merupakan suatu upaya untuk mendeskripsikan suatu fenomena yang sesuai dengan apa yang terjadi pada lapangan melalui data yang dihasilkan baik berupa kata-kata tertulis dari para responden penelitian. Penelitian kualitatif sendiri memiliki sifat untuk menggambarkan, menjelaskan, maupun memberikan tafsir hasil penelitian dengan penggunaan susunan kata dan kalimat untuk menjawab masalah yang diteliti. Melalui metode kualitatif lebih dapat memberikan telaah informasi secara lebih mendalam untuk mengetahui jawaban penelitian dan juga bersifat empiris atau sesuai fakta.

1.7.2 Situs Penelitian

Selaras dengan judul yang diambil, lokasi penelitian dilakukan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten

⁶ Suryabrata, Sumadi, (2006). Metodologi Penelitian, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. Hlm. 75

Batang yang merupakan instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan terpadu satu pintu. Penelitian ini dilakukan dalam situasi alamiah, dimana peneliti tidak akan memanipulasi setting penelitian.

1.7.3 Informan Penelitian

Penelitian ini didalamnya terdapat 5 informan penelitian yang dipilih dan dimintai informasi, dimana pemilihan informan ini terdiri atas 3 orang dari pihak DPMPTSP Kabupaten Batang yang dipilih menggunakan purposive sampling, yaitu (1) Sri Wahyuningsih, Kepala Bidang Sistem Informasi dan Pelayanan Pengaduan, (2) Giyono, Kepala Bidang Perijinan, (3) Sri Cahyaningrum, Kepala Bidang Penanaman Modal DPMPTSP Kabupaten Batang. Sedangkan 2 informan lainnya yaitu masyarakat atau pemohon perijinan DPMPTSP Kabupaten Batang yang dipilih menggunakan teknik aksidental atau memilih orang yang kebetulan ditemui sesuai kebutuhan penelitian sebagai sumber data, antara lain (1) Husein Subendi dari PT. Mahameru Trans Adhiguna selaku pemohon perijinan mendirikan bangunan minimarket dan (2) Ika Wijayanti selaku pemohon perijinan berusaha toko kelontong Warung Ika.

1.7.4 Jenis dan Sumber Data

Berdasarkan metode penelitian yang digunakan yaitu pendekatan kualitatif, maka pada penelitian ini akan digunakan dua jenis data, antara lain:

1. Data primer

Yakni suatu data yang diperoleh secara langsung dan didapatkan melalui informan atau subjek penelitian dimana dilakukan melalui pengumpulan-pengumpulan data secara langsung dengan metode wawancara maupun observasi. Dimana dalam memperoleh data primer ini peneliti akan terlibat secara langsung di lapangan dengan jalur menemui informan dari objek penelitian yaitu DPMPTSP Kabupaten Batang.

2. Data sekunder

Selain data primer, digunakan pula data yang sekunder sebagai jenis data yang akan peneliti gunakan untuk menunjang adanya data primer tersebut. Data sekunder yakni data yang diperoleh dari tinjauan pustaka atau literatur, maupun dokumen dan arsip yang berkaitan dengan penelitian.

1.7.5 Teknik Pengumpulan Data

Penulis dalam melakukan himpunan data menggunakan teknik sebagai berikut:

1. Wawancara

Teknik tersebut dilakukan dengan mengajukan berbagai pertanyaan-pertanyaan kepada informan sesuai dengan subjek penelitian untuk menjawab pertanyaan yang telah peneliti rumuskan sebelumnya secara tertulis. Sehingga output data dari teknik ini yaitu jenis data primer. Pada teknik wawancara ini,

narasumber yang dipilih oleh peneliti yaitu Kepada Bidang Perijinan, Kepala Bidang Sistem Informasi dan Pelayanan Pengaduan dan Kepala Bidang Penanaman Modal DPMPTSP Kabupaten Batang serta pengguna layanan DPMPTSP Kabupaten Batang.

2. Observasi atau Pengamatan

Pada teknik data melalui observasi, peneliti akan terjun secara langsung ke lapangan atau situs penelitian untuk melakukan pengamatan sehingga memperoleh berbagai informasi mengenai aktivitas atau kegiatan yang terjadi secara realita atau kenyataannya. Kemudian sesuai dengan objek penelitian, maka observasi akan dilakukan ditempat tersebut yaitu Mal Pelayanan Publik. Sehingga peneliti gambaran akan penelitian yang dilakukan oleh peneliti akan lebih jelas.

3. Dokumentasi

Telaah dokumen merupakan jenis data sekunder untuk menunjang data primer. Hal ini dilakukan oleh peneliti dengan cara mencari data pendukung yang sesuai dan selaras dengan penelitian yang dilakukan. Selain itu, terdapat pula dokumentasi yang dapat berupa arsip, media sosial, media masa ataupun data lainnya.

1.7.6 Analisis dan Interpretasi Data

Selaras dengan metode riset yang digunakan yakni deskriptif kualitatif, maka riset ini memakai analisis kualitatif dalam melakukan analisis data-data yang diperoleh. Menurut Moloeng menjelaskan bahwa teknik analisis data kualitatif

merupakan suatu upaya yang dilakukan dengan bekerja dengan data, yang kemudian dilakukan organisasi data, lalu memilah dan memilih data yang akan menjadi satuan yang dapat dikelola, menemukan dan mencari pola, serta menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, serta memutuskan pula apa yang dapat diceritakan kepada orang lain mengenai hasil temuan tersebut.⁷ Kemudian dalam tahapan proses analisis data kualitatif, dibagi menjadi dua, yaitu:

1. Analisis sebelum di lapangan

Tahapan dimana melakukan analisis data dari hasil studi-studi pendahuluan yang kemudian dijadikan sebagai fokus penelitian. Dimana fokus penelitian tersebut, akan berkembang setelah peneliti terjun langsung ke situs penelitian, sehingga fokus penelitian pada tahap analisis sebelum di lapangan sifatnya sementara karena fokus penelitian akan terus berkembang.

2. Analisis data di lapangan

Pada tahap ini, analisis telah melakukan pengumpulan data dan menelaah ada yang telah dikumpulkan tersebut. Kemudian apabila dirasa belum valid, maka dapat dilakukan wawancara lagi hingga memperoleh data yang valid untuk dianalisis menggunakan langkah-langkah berikut:

⁷ Lexy J. Moleong, M.A. (2008). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja rosdakarya, Hlm. 248

a. Reduksi data

Reduksi data yakni langkah awal setelah melakukan pengumpulan data dan dapat dilakukan dengan membuat abstraksi, dimana abstraksi berisi rangkuman dari data tersebut. Sehingga melakukan reduksi data berarti membuat rangkuman inti yang focus pada hal penting sesuai dengan polanya.

b. Penyajian data

Setelah mereduksi data, tahap selanjutnya yakni penyajian data. Dimana data kualitatif biasanya disajikan dalam uraian singkat atau teks narasi. Adapula cara lain yang dapat ditempuh untuk menyampaikan isi temuan dilapangan, diantaranya yaitu dengan membuat grafik-grafik, tabel, bagan, dan lain sebagainya.

c. Penarikan kesimpulan

Tahap terakhir dalam analisis data kualitatif yakni menarik kesimpulan, dimana peneliti akan melakukan konklusi atas data-data dan temuan yang diperoleh. Selain itu kesimpulan awal dapat dinyatakan kredibel apabila didukung dengan bukti yang valid yang telah dikumpulkan oleh peneliti. Kemudian, kesimpulan dalam penelitian kualitatif juga merupakan temuan yang baru yang belum pernah ada atau untuk mengcounter penelitian sebelumnya.