

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan Terpadu Satu Pintu atau *One Stop Service* (OSS) di Kabupaten Majalengka sangat penting untuk menuju pertumbuhan investasi. Pembentukan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Majalengka berawal dari keinginan Pemerintah Kabupaten Majalengka untuk memberikan pelayanan perizinan secara maksimal yaitu dengan dibentuknya Badan Pelayanan Terpadu (BPT) pada bulan Maret 2008 melalui Peraturan Daerah Nomor 3 tahun 2008 tentang pembentukan Perangkat Daerah Kabupaten Majalengka serta Peraturan Daerah Nomor 6 tahun`2008 tentang Kedudukan , Tugas Pokok dan Susunan Organisasi Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Majalengka.

Namun dalam perkembangannya sesuai dengan tuntutan kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang lebih baik dimana terjadi perampingan perangkat daerah maupun susunan organisasi Lembaga Teknis Daerah, maka Badan Pelayanan Terpadu dan Kantor Penanaman Modal Kabupaten Majalengka di gabungkan sehingga nomenklaturnya menjadi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal pada bulan Desember 2009 sebagaimana tercantum dalam Peraturan Daerah Kabupaten Majalengka Nomor 10 Tahun 2009 tentang Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Majalengka.¹

¹ Dikutif dari: <https://www.pubinfo.id,instansi>. Pada tanggal 14 September 2019 Pukul 08.25 WIB.

Kemudian melalui Peraturan Bupati (PERBUB) Nomor 2, BD 2018/4 tentang pelimpahan kewenangan perizinan dan non perizinan, maka Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal dirubah menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dan berlaku mulai tanggal 15 Januari 2018.²

Untuk mempermudah perizinan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Majalengka berkomitmen untuk meningkatkan pelayanan perizinan dengan “Cepat, Efektif, Responsif, Inovatif dan Akurat (Ceria).”³

Pemerintah memberikan layanan publik yang berkualitas, baik di pusat maupun di daerah, merupakan cermin dari *clean and good governance*. Peningkatan mutu layanan publik menjadi garda depan dari citra bangsa, karena itu menjadi tugas pokok pemerintah tidak terkecuali pemerintah daerah di era desentralisasi untuk menyelenggarakan, menyediakan, atau memberikan layanan publik yang berkualitas kepada masyarakat.⁴

Masyarakat yang semakin maju membutuhkan pelayanan yang cepat, dihitung dengan nilai ekonomis dan menjamin adanya kepastian. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Dengan demikian, pelayanan merupakan suatu proses yang berlangsung secara terus menerus untuk memenuhi seluruh aspek kehidupan masyarakat.

² Dikutif dari : <https://peraturan.bpk.go.id>. Pada tanggal 14 September 2019 Pukul 10.00 WIB.

³ Dikutif dari : <https://obormerah.com>. Pada tanggal 14 September 2019 Pukul 9.25 WIB.

⁴ Silalahi, Ulber. 2015. “*Desentralisasi dan Demokrasi Pelayanan Publik.*” Jatinangor: IPDN Press. Hlm. 1

Pelayanan masyarakat merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang/kelompok, orang/institusi tertentu untuk memberikan bantuan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu dan birokrasi pemerintah merupakan institusi terdepan yang berhubungan dengan pemberian pelayanan masyarakat.⁵

Dalam pelayanan publik, indikator ketepatan waktu sebagai salah satu ukuran dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, karena ketepatan waktu termasuk dimensi “*reliability*”, yaitu menilai tingkat pelayanan pemerintah yang disediakan secara benar dan tepat waktu.

Faktor kenyamanan serta sarana dan prasarana yang disediakan oleh pemerintah yang membuat masyarakat yang dilayani menjadi betah dan senang berada di tempat tersebut. Kenyamanan ini berkaitan dengan rasa kepuasan masyarakat yang dilayani.⁶

Salah satunya dengan adanya Pelayanan terpadu satu pintu (*one stop service*), pelayanan satu pintu (*one stop service*) maksudnya adalah kegiatan penyelenggara perizinan dan non-perizinan, yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap penerbitan dokumen dilakukan secara terpadu dalam satu tempat dengan menganut prinsip-prinsip kesederhanaan, transparansi, akuntabilitas, dan menjamin kepastian biaya, waktu serta kejelasan prosedur.⁷

⁵ Iskandar, Jusman. 2005. “*Kapita Selekta Administrasi Negara*.” Bandung: Puspaga. Hlm. 129

⁶ Semil, Nurahmah. 2016. “Pelayanan Prima Instansi Pemerintah.” Surabaya: Prenadamedia Grup. Hlm. 139.

⁷ Dikutif dari : <https://elib.unikom.ac.id/download.php?id=147065>. Pada tanggal 24 Juni 2019 pukul 13.40 WIB

Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan dan ke khasan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Komitmen terhadap layanan publik dilandasi oleh kesadaran bahwa pemerintahan demokratis ada untuk melayani warganya. Untuk itu, tugas pemerintah adalah mencari cara untuk menyenangkan warganya. Ini berarti bahwa ideal dari demokrasi ialah harus ada satu hubungan khusus antara birokrasi sebagai pelayan publik (*public servants*) dan warga (*citizens*) sebagai kustomer.⁸

Kabupaten Majalengka merupakan salah satu wilayah di Jawa Barat yang sedang mengembangkan kawasan industri. Sektor industri memegang peranan yang sangat penting dalam peningkatan pembangunan ekonomi suatu daerah, karena sektor ini selain dapat meningkatkan nilai tambah juga sangat besar perannya dalam penyerapan tenaga kerja. Dilihat dari banyaknya potensi yang ada baik dalam bidang sumber daya manusia maupun dalam bidang sumber daya alam, maupun sumber daya lainnya. Potensi-potensi yang ada ini terbagi menjadi beberapa sektor yang ada yaitu: Pertanian, Pertambangan dan Penggalian, Pengolahan, Listrik Gas dan Air Bersih, Kontruksi, Perdagangan Hotel dan Restoran, Pengangkutan dan Komunikasi, Keuangan Persewaan dan Jasa Perusahaan, dan terakhir yaitu Sektor Jasa.

⁸ Silalahi, Ulber. 2015. "*Desentralisasi dan Demokrasi Pelayanan Publik*". Jatinangor: IPDN Press. Hlm. 2

Dengan letak geografis yang strategis karena berdekatan dengan salah satu kota yang sedang berkembang di Jawa Barat yaitu Kota Cirebon. Kabupaten Majalengka menjadi salah satu jalur transportasi menuju Kota Cirebon, hal ini dapat menjadi awal bagi Kabupaten Majalengka untuk berkembang dalam sektor industri. Hingga saat ini, sektor pertanian masih memegang peranan penting dalam perkembangan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat Kabupaten Majalengka. Kondisi geografis dan sarana irigasi yang memadai membuat sektor ini tetap menjadi tulang punggung pembangunan Kabupaten Majalengka.

Sektor pertanian menjadi sektor unggulan di Kabupaten Majalengka selama ini. Akan tetapi tidak menutup kemungkinan dimasa mendatang sektor unggulan dapat berubah sewaktu – waktu. Mengingat dengan adanya Bandara Internasional dan Tol di Kabupaten Majalengka.

Setiap pembangunan infrastruktur pasti memiliki keuntungan dan kerugian salah satu kerugiannya adalah berkurangnya lahan pertanian sehingga kontribusi sektor pertanian Kabupaten Majalengka lambat laun akan menurun. Selain itu akan berdampak juga pada mata pencaharian penduduk dimana mayoritas penduduk Kabupaten Majalengka menggantungkan hidupnya pada sektor pertanian. Salah satu keuntungannya adalah meningkatnya aksesibilitas Kabupaten Majalengka sehingga akan terjadi peningkatan transaksi barang/jasa di Kabupaten Majalengka, termasuk transaksi dari barang-barang yang dihasilkan

oleh sektor industri dan akan menarik perusahaan-perusahaan luar daerah yang akan berinvestasi di Kabupaten Majalengka.⁹

Dukungan sistematis terlihat dari manajemen yang bertanggung jawab dalam mengelola proses kualitas dengan cara membangun infrastruktur berkualitas yang dikaitkan dengan struktur manajemen internal, menghubungkan kualitas dengan sistem manajemen yang ada seperti perencanaan strategis, manajemen kinerja, pemberian penghargaan, dan promosi karyawan, serta komunikasi, dan akhirnya perbaikan berkesinambungan.¹⁰

Penyelenggara pelayanan publik di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik. Adapun masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik langsung maupun tidak langsung.¹¹

Untuk pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 maka dibuatlah Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 menyebutkan dalam rangka mempermudah dan mempercepat pelayanan kepada masyarakat dapat

⁹ Dikutif dari : <http://repository.unpas.ac.id/2095/2/BAB%201.pdf>. Pada tanggal 24 Juni 2019 Pukul 14.27 WIB.

¹⁰ Tjiptono, Fandy. 1997. *"Prinsip-Prinsip Total Quality Service"*. Yogyakarta: Andi. Hlm. 58.

¹¹ Semil, Nurahmah. 2016. *"Pelayanan Prima Instansi Pemerintah."* Surabaya: Prenadamedia Grup. Hlm. 5

dibentuk sistem pelayanan terpadu. Sistem pelayanan terpadu pada hakikatnya adalah menyederhanakan mekanisme pelayanan sehingga kemanfaatannya benar-benar dirasakan masyarakat.

Dalam Undang – Undang tentang Pelayanan Publik diamanatkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait. Peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan untuk menjamin pelayanan publik dilaksanakan secara transparan dan akuntable serta sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.¹²

Pelayanan masyarakat menjadi semakin penting di era global ini. Hal ini sangat wajar, karena berinteraksi langsung dan bersinggungan dengan masyarakat banyak. Berkaitan dengan ini, Pemerintah berada dibagian depan dan proaktif memberikan layanan terbaiknya dan membangun sistem manajemen kinerja.

Masyarakat jangan dibebani dengan berbagai kewajiban saja, tetapi juga hak-hak pelayanan akan kebutuhan dan kepentingannya juga harus diperhatikan. Dengan demikian akan lebih banyak pelayanan publik dalam masyarakat dapat terpecahkan karena masyarakat memiliki komitmen lebih besar dan mendorong daya saing dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga dapat meningkatkan efisiensi, bersikap lebih responsif dan merangsang inovasi gairah kerja aparat pemerintah.¹³

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 49 tahun 2011 tentang investasi. menjelaskan bahwa Investasi Pemerintah adalah penempatan sejumlah

¹² *Ibid.* Hlm. 266

¹³ Iskandar, Jusman. 2005. “*Kapita Selekta Administrasi Negara*” Bandung: Puspa. Hlm. 132

dana dan barang dalam jangka panjang untuk investasi pembelian Surat Berharga dan Investasi Langsung untuk memperoleh manfaat ekonomi, sosial dan / manfaat lainnya.

Peraturan Mendagri Nomor 52 Tahun 2012 tentang Investasi Pemerintah Daerah. Investasi Pemerintah Daerah dimaksudkan untuk memperoleh manfaat ekonomi, sosial dan manfaat lainnya, dengan tujuan untuk :

1. Meningkatkan pertumbuhan dan perkembangan ekonomi daerah ;
2. Meningkatkan pendapatan daerah ;
3. Meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Bentuk Investasi Pemerintah Daerah meliputi Investasi Surat Berharga dan Investasi Langsung. Investasi Pemerintah Daerah dilaksanakan dengan berpedoman pada ketentuan perundang-undangan yang mengatur Investasi Surat Berharga dan Investasi Langsung.

Pengelolaan investasi daerah meliputi Perencanaan Investasi, Pelaksanaan Investasi, Penganggaran, Pelaksanaan Anggaran, Penatausahaan Anggaran, Pertanggungjawaban Investasi daerah, Disvestasi dan Pengawasan.

Perkembangan suatu wilayah dapat terwujud jika di dukung oleh tersedianya sarana dan prasarana seperti jalan raya, terminal, listrik, telepon, pelabuhan laut dan juga bandar udara. Keberadaan infrastruktur memiliki peran yang sangat penting dalam mewujudkan interaksi sosial dan kelangsungan sistem perekonomian.¹⁴

¹⁴ Zulfikar, Waluya. dan Rukayat, Yayat “ *Dampak Sosial, Ekonomi dan Politis dalam pembangunan Bandara Udara Kertajati di Kabupaten Majalengka*”.Jurnal . Sosiohumaniora. Vol 19 No. 3 Tahun 2017. Hlm. 225

Dampak pembangunan Bandara Internasional Jawa Barat (BIJB) di Kecamatan Kertajati Kabupaten Majalengka, pembangunan Jalan Tol yang menghubungkan Kota Jakarta, Jawa Barat, Jawa Tengah dan Jawa Timur yang melintasi Kabupaten Majalengka dapat meningkatkan perekonomian dan iklim investasi di Kabupaten Majalengka.

Hal ini disambut positif oleh Pemerintah Daerah maupun pengusaha di Kabupaten Majalengka. Keberadaannya dipandang mampu menggeliatkan perekonomian dan memiliki potensi yang luar biasa, karena dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan PAD di Kabupaten Majalengka.

Untuk lebih meningkatkan pelayanan izin investasi di Kabupaten Majalengka, Pemerintah Kabupaten Majalengka mempunyai visi dalam pemberian pelayanan umum oleh Aparatur Pemerintah kepada masyarakat, supaya terwujudnya pelayanan masyarakat yang berkualitas (prima) karena merupakan salah satu ciri pemerintahan yang baik (*Good Governance*).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah yang diuraikan di atas, penelitian ini bermaksud untuk menganalisis dan memahami pelaksanaan Pelayanan *One Stop Service* (OSS) dalam Pengurusan Perizinan Investasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majalengka agar penelitian ini lebih terfokus pada masalah penelitian, peneliti menentukan perumusan masalah sebagai berikut :

- a. Apa saja yang menjadi dasar/pertimbangan diterapkannya kebijakan *One Stop Service* (OSS) dalam mengurus perizinan investasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Majalengka ?
- b. Apa saja perbedaan layanan *One Stop Service* (OSS) dengan model layanan sebelumnya ?
- c. Bagaimana respon masyarakat dari Pelayanan *One Stop Service* (OSS) dalam pengurusan perizinan investasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Majalengka ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan diadakannya penelitian ini yaitu:

- a. Untuk menjelaskan dan menganalisis tentang apa yang menjadi dasar/pertimbangan diterapkannya kebijakan *One Stop Service* (OSS) dalam pengurusan perizinan Investasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Majalengka.
- b. Untuk mengetahui apa saja perbedaan layanan *One Stop Service* (OSS) dengan model layanan sebelumnya.
- c. Untuk mengetahui respon masyarakat dari pelaksanaan Pelayanan *One Stop Service* (OSS) dalam pengurusan perizinan Investasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Majalengka.

1.4 Manfaat Penelitian

A. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi kepentingan umum terutama sebagai wacana pengetahuan bagi kalangan akademisi atau jurusan dan juga bagi masyarakat mengenai pelaksanaan perizinan yang baik.

B. Manfaat Praktis

1. Bagi Pemerintah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran pada aparatur di Dinas (PMPTSP) Kabupaten Majalengka dalam meningkatkan kualitas pelayanan perizinan investasi.

1. Bagi Peneliti

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan dan wawasan peneliti tentang Pelayanan *One Stop Service* (OSS) dalam Pengurusan Perizinan Investasi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Majalengka dan pengalaman bagi peneliti dengan terjun langsung ke lapangan guna melihat kondisi riil di lokasi penelitian.

2. Bagi Masyarakat

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan acuan bagi masyarakat pada umumnya bahwa mereka bisa mengetahui mekanisme yang harus dilakukan untuk mendapatkan perizinan lewat *One Stop Service* (OSS)

1.5 Kerangka Pemikiran Teoritis

1.5.1 Penelitian Terdahulu

Kajian Pustaka merupakan penelitian atau kajian terdahulu yang berkaitan dengan permasalahan yang hendak diteliti. Kajian Pustaka berfungsi sebagai perbandingan dan tambahan informasi terhadap penelitian yang hendak dilakukan. Untuk memudahkan penulis mendapatkan data dan untuk menghindari duplikasi, penulis melakukan tinjauan pustaka terhadap penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya.

Berdasarkan pengamatan kepustakaan yang penulis lakukan, kajian mengenai Pelayanan *One Stop Service* Pemerintah Kabupaten Majalengka, belum ada yang mengkaji. Akan tetapi sudah ada hasil karya ilmiah yang relevan dengan kajian yang penulis teliti, hanya saja objek yang dikaji sangat berbeda.

Pertama, Jurnal yang ditulis oleh Mharikah Mayasari, Anwar AS, Melati Dama (2017) yang berjudul “ *Strategi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam meningkatkan Iklim Investasi di Kota Samarinda*. Hasil kajian ini menunjukkan bahwa Strategi yang digunakan oleh DPMPTSP dalam meningkatkan iklim Investasi berpengaruh positif terhadap peningkatan iklim investasi dengan melihat jumlah total keseluruhan PMDM dan PMA setiap tahunnya. Hal ini dibuktikan dengan grafik garis pertumbuhan PMDM dan PMA yang terus mengalami peningkatan. Adapun strategi yang digunakan adakah pelaksanaan promosi, memperbaiki kualitas pelayanan, serta meningkatkan capaian Investasi serta melihat faktor yang mempengaruhi iklim investasi di Kota Samarinda.

Kedua, Skripsi yang ditulis oleh Fitria Yulianti (2016) yang berjudul “*Pelayanan Perizinan Penanaman Modal di Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPPTM) Kota Cilegon dalam mewujudkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)*”. Hasil kajian ini menunjukkan Pelayanan Perizinan Penanaman Modal Kota Cilegon dalam mewujudkan pelayanan terpadu satu pintu masih belum optimal. Hal tersebut dikarenakan karena tidak adanya upaya lain dari BPTPM dalam sosialisasi mengenai prosedur perizinan penanaman modal, waktu penyelesaian surat perizinan tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan, kurangnya sarana dan prasarana untuk mendukung pelayanan perizinan di Kota Cilegon.

Ketiga, jurnal yang ditulis oleh Imelda Febliani, Nur Fitriyah, Enos Paselle (2014) yang berjudul “*Efektifitas pelayanan terpadu satu pintu terhadap penyerapan Investasi di Kalimantan Timur “Studi pada Badan Perizinan dan Penanaman Modal Daerah Provinsi Kalimantan Timur*”. Hasil kajian ini menunjukkan bahwa Efektifitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam penyerapan investasi di Provinsi Kalimantan Timur dapat dilihat di beberapa aspek yaitu : 1). Pencapaian tujuan dapat meningkatkan pengelolaan dan optimalisasi sarana dan prasarana serta sumber daya 2). Integrasi yang dilaksanakan dengan memenuhi kebutuhan publik maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan 3). Adaptasi dapat ditekankan pada prosedur perizinan yang lebih sederhana dan tidak berbelit-belit sehingga diperlukan kemampuan dan

keahlian pegawai dalam melaksanakan pekerjaan tersebut agar dilakukan secara profesional.

Keempat, skripsi yang ditulis oleh Windiy Citra Anggraeni (2011) yang berjudul “*Strategi peningkatan pendapatan asli daerah (PAD bidang Investasi di Kantor Perizinan Terpadu Kabupaten Kudus melalui Sistem One Stop Service)*”. Setelah menggunakan sistem *One Stop Service* minat berinvestasi masyarakat menjadi lebih baik, karena sistem pelayanan ini di rasa lebih efisien, efektif, tidak berbelit-belit, biaya yang murah dan transparan, dan ketepatan serta cepat dalam menyelesaikan proses perizinan, masyarakatpun akhirnya memiliki kesadaran yang tinggi akan pentingnya memiliki izin dalam berwirausaha khususnya di bidang investasi.

1.6 Landasan Teori

Penelitian pada hakikatnya suatu upaya untuk menemukan kebenaran atau untuk lebih membenarkan kebenaran. Usaha untuk menempuh kebenaran dilakukan oleh para pilsup, peneliti, maupun oleh para praktisi melalui model-model tertentu. Model tersebut biasanya dikenal dengan nama *paradigma*. Bogdan dan Biklen, (Moleong, 2006 : 49) menjelaskan bahwa paradigma adalah kumpulan longgar dari sejumlah asumsi yang dipegang bersama, konsep atau proposisi yang mengarahkan cara berpikir dan penelitian.¹⁵

Penelitian pada umumnya menggunakan dua model paradigma yaitu Paradigma Ilmiah atau yang lebih dikenal dengan nama penelitian Kuantitatif. Paradigma ini berdasar pada pandangan positivism. Sedangkan, model lainnya

¹⁵ J. Moleong. Lexy.2006. “*Metodologi Penelitian Kualitatif.*” Bandung: PT Remaja Rodakarya. Hlm 49

yakni paradigma alamiah, natural atau lebih dikenal dengan paradigma kualitatif. Landasan paradigma ini bertumpu pada pandangan fenomenologi.

Jane Richie (Moleong, 2006 : 6) memaparkan bahwa, “ penelitian kualitatif adalah upaya untuk menyajikan dunia sosial, dan perspektifnya di dalam dunia, dari segi konsep, perilaku, persepsi dan persoalan tentang manusia yang diteliti”. Pandangan ini menekankan pada kehidupan manusia ber sosial meliputi konsep, perilaku, masalah yang diteliti.¹⁶

Ahli lain menjelaskan bahwa, “ Penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada suatu latar alamiah, dengan menggunakan metode alamiah, dan dilakukan oleh orang atau peneliti yang tertarik secara alamiah (David Williams dalam Moleong, 2006 : 5)”.¹⁷ Paparan ini lebih menekankan pada latar dan metode secara alamiah atau natural. Hal senada dijelaskan pula oleh Denzin dan Lincoln bahwa, penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada”.

Berdasar pada uraian tersebut di atas, peneliti berpandangan bahwa penelitan yang akan peneliti laksanakan memiliki relevansi yang signifikan dengan uraian tersebut di atas yaitu bermaksud mendeskripsikan fenomena yang dialami oleh responden atau subjek penelitian tentang persepsi, perilaku, motivasi tindakan dengan cara mendeskripsikannya melalui kata-kata atau bahasa dengan menggunakan berbagai metode alamiah. Oleh karena itu, dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan paradigma ‘Kualitatif’.

¹⁶ Ibid. Hlm. 6

¹⁷ Moleong, Lexy.2006. “*Metodologi Penelitian Kualitatif.*” Bandung: PT Remaja Rodakarya. Hlm.5

1.6.1 Teori Pelayanan Publik

Istilah Pelayanan dalam bahasa Inggris adalah “*service*”, Menurut Tjiptono (2001:4), setidaknya dijumpai empat lingkup definisi konsep *service* dalam literatur manajemen.

1. *Service* menggambarkan berbagai sub-sektor dalam kategorisasi aktivitas ekonomi, seperti transportasi, finansial, perdagangan ritel, personal services, kesehatan, pendidikan, dan layanan publik.
2. *Service* dipandang sebagai produk *intangible* yang hasilnya lebih berupa aktivitas ketimbang objek fisik, meskipun dalam kenyataannya bisa saja produk fisik dilibatkan (umpamanya, makanan dan minuman di restoran dan pesawat di jasa penerbangan).
3. *Service* merefleksikan proses, yang mencakup penyampaian produk utama, interaksi personal, kinerja dalam arti luas, serta pengalaman layanan.
4. *Service* bisa pula dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yakni *service operations* yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan (*back office* atau *backstage*) dan *service delivery* yang biasanya tampak (*visible*) atau diketahui pelanggan (sering disebut pula *front office* atau *front stage*).¹⁸

Pelayanan Publik menurut Thoha (2008) dapat dipandang sebagai usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau sekelompok orang atau instansi tertentu

¹⁸ Tjiptono, Fandy. 2005. “*Prinsip-prinsip Total Quality Service*”. Yogyakarta : Andi. Hlm. 4

untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.¹⁹

Pelayanan Publik juga dapat dipandang sebagai pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Institusi ini didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Sinambela, Et.al, 2008 : 5). Tentu pemberian bantuan dan kemudahan dimaksud didasarkan pada cara-cara yang diatur sedemikian rupa. Ini berarti konsep pelayanan publik tersebut setidaknya mengandung unsur adanya pemberi pelayanan, mereka yang dilayani, jenis pelayanan, cara-cara atau aturan pelayanan serta tujuan atas pelayanan.²⁰

Selanjutnya A.S. Moenir A (1995: 37) menyatakan bahwa proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan. Jadi dapat dikatakan pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Dalam pelayanan publik, masyarakat berharap untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan. Di lain pihak pemberi layanan juga mempunyai standar kualitas dalam memberikan layanan. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai kegiatan pelayanan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atas pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

¹⁹ Mustafa, Abdul Talib. 2017. *Kemitraan dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Calpulis.Hlm. 131

²⁰ Ibid, Hlm. 131

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah baik pusat maupun daerah, permasalahan umum pelayanan publik antara lain terkait dengan penerapan prinsip-prinsip *good governance* yang masih terbatasnya partisipasi masyarakat, transparansi dan akuntabilitas baik dalam proses perencanaan, pelaksanaan atau penyelenggaraan pelayanan maupun evaluasi.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu penyelenggara negara/pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha / badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha/badan hukum yang bekerjasama dan/ atau dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik dan masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik yang tidak mampu ditangani/dikelola oleh pemerintah/pemerintah daerah. Terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu :

1. Organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah Daerah.
2. Penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan.
3. Kepuasan yang diberikan dan diterima oleh penerima layanan (pelanggan).

Dengan demikian, pemerintah daerah dalam menjalankan monopoli pelayanan publik.

Sebagai regulator/pembuat peraturan (*rule government*/peraturan pemerintah) harus mengubah pola pikir dan kerjanya dan disesuaikan dengan tujuan pemberian otonomi daerah, yaitu memberikan dan meningkatkan pelayanan yang memuaskan masyarakat Untuk terwujudnya *good governance*, dalam menjalankan pelayanan publik, pemerintah daerah juga harus memberikan kesempatan luas kepada warga dan masyarakat, untuk mendapatkan akses pelayanan publik, berdasarkan prinsip-prinsip kesetaraan, transparansi, akuntabilitas dan keadilan.

1.6.2 Teori Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan dipandang dalam pengertian yang luas, merupakan tahap dari proses kebijakan segera setelah penetapan undang-undang. Implementasi dipandang secara luas mempunyai makna pelaksanaan undang-undang dimana berbagai aktor, organisasi, prosedur, dan teknik bekerja bersama-sama untuk menjalanka kebijakan dalam upaya untuk meraih tujuan-tujuan kebijakan atau program-program.²¹

Menurut Ripley dan Franklin (1982 : 4) berpendapat bahwa Implementasi adalah apa yang terjadi setelah undang-undang ditetapkan yang memberikan otoritas program, kebijakan, keuntungan (*benefit*), atau suatu jenis keluaran yang nyata (*tangible output*). Istilah Implementasi menunjuk pada sejumlah kegiatan yang mengikuti pernyataan maksud tentang tujuan-tujuan program dan hasil-hasil yang diinginkan oleh para pejabat pemerintah. Implementasi mencakup tindakan-

²¹ Winarno,Budi. 2007. “ *Kebijakan Publik, Teori dan Proses* ”.Jakarta : PT Buku Kita. Hlm 144.

tindakan (tanpa tindakan-tindakan) oleh berbagai aktor, khususnya para birokrat, yang dimaksudkan untuk membuat program berjalan.²²

Lebih jauh menurut mereka, implementasi mencakup banyak macam kegiatan. *Pertama*, badan-badan pelaksana yang ditugasi oleh undang-undang dengan tanggung jawab menjalankan program harus mendapatkan sumber-sumber yang dibutuhkan agar implementasi berjalan lancar. Sumber-sumber ini meliputi personil, peralatan, lahan tanah, bahan-bahan mentah, dan di atasnya semua uang. *Kedua*, badan-badan pelaksana mengembangkan bahasa anggaran dasar menjadi arahan-arahan konkret, regulasi, serta rencana-rencana dan desain program. *Ketiga*, badan-badan pelaksana harus mengorganisasikan kegiatan-kegiatan mereka dengan menciptakan unit-unit birokrasi dan rutinitas untuk mengatasi beban kerja. *Akhirnya*, badan-badan pelaksana memberikan keuntungan atau pembatasan kepada para pelanggan atau kelompok-kelompok target. Mereka juga memberikan pelayanan atau pembayaran atau batasan-batasan tentang kegiatan atau apapun lainnya yang bisa dipandang sebagai wujud dari keluaran yang nyata dari suatu program.²³

Sementara itu, menurut Grindle (1980 : 6) juga memberikan pandangannya tentang implementasi dengan mengatakan bahwa secara umum, tugas implementasi adalah membentuk suatu kaitan (*linkage*) yang memudahkan tujuan-tujuan kebijakan bisa direalisasikan sebagai dampak dari suatu kegiatan pemerintah. Oleh karena itu, tugas implementasi mencakup terbentuknya “*a policy delivery system,*” di mana sarana-sarana tertentu dirancang dan dijalankan

²² *Ibid.* Hlm. 145

²³ *Ibid.* Hlm. 146

dengan harapan sampai pada tujuan-tujuan yang diinginkan. Dengan demikian, kebijakan publik- pernyataan-pernyataan secara luas tentang tujuan, sasaran, dan sarana diterjemahkan ke dalam program-program tindakan yang dimaksudkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang dinyatakan dalam kebijakan. Dengan demikian, berbagai program bisa dikembangkan untuk merespon tujuan-tujuan kebijakan yang sama.

Selanjutnya, Van Meter dan Van Horn membatasi implementasi kebijakan sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu-individu atau kelompok-kelompok pemerintah maupun swasta yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan-keputusan kebijakan sebelumnya.²⁴

1.6.3 Teori Good Governance

Menurut Mardiasmo (1999 : 18) *good governance* adalah suatu konsep pendekatan yang berorientasi kepada pembangunan sektor publik oleh pemerintahan yang baik. Negara dengan birokrasi pemerintahan dituntut untuk merubah pola pelayanan diri birokratis Elitis menjadi birokrasi Populis. Dimana sektor swasta sebagai pengelola sumber daya di luar negara dan birokrasi pemerintah pun harus memberikan kontribusi dalam usaha pengelolaan sumber daya yang ada.

Penerapan cita *good governance* pada akhirnya mensyaratkan keterlibatan organisasi masyarakatnya sebagai kekuatan penyeimbang negara. Namun cita *good governance* kini sudah menjadi bagian sangat serius wacana pengembangan paradigma birokrasi dan pembangunan kedepan. Karena peranan implementasi

²⁴ *Ibid.* Hlm.146

dari prinsip *good governance* adalah untuk memberikan mekanisme dan pedoman dalam memberikan keseimbangan bagi para *stakeholders* dalam memenuhi kepentingannya masing-masing.

Dari berbagai hasil yang dikaji Lembaga Administrasi Negara (LAN) menyimpulkan ada sembilan aspek fundamental dalam perwujudan *good governance*, yaitu :

1. Partisipasi (*participation*). Partisipasi (*participation*) yakni keterlibatan masyarakat dalam pembuatan keputusan baik secara langsung maupun tidak langsung.
2. Penegakan hukum (*rule of law*), yakni Kerangka aturan hukum yang adil dan dilaksanakan dengan tidak pandang bulu.
3. Transparansi (*transparency*). Menurut Mardiasmo (2004 : 30), transparansi berarti keterbukaan (*openness*) pemerintah dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktivitas pengelolaan sumber daya publik kepada pihak-pihak yang membutuhkan informasi.
4. Responsif (*responsiveness*). Berorientasi pada konsensus (*Consensus Orientation*), yakni menjadi perantara kepentingan yang berbeda untuk memperoleh pilihan terbaik demi kepentingan yang lebih luas.
5. Konsensus (*consensus orientation*). *Good governance* menjadi perantara kepentingan yang berbeda untuk memperoleh pilihan terbaik bagi kepentingan yang lebih luas baik dalam hal kebijakan-kebijakan maupun prosedur-prosedur.

6. Kesamaan (*equality*). Persamaan (*Equality*), yakni adanya kesempatan yang sama bagi semua warga negara tanpa perbedaan gender dan sebagainya untuk meningkatkan kesejahteraan mereka sendiri.
7. Efektifitas dan efisien (*effectiveness and effecien*). Efektifitas dan Efisiensi (*Effectiveness and efficiency*), yakni penyelenggaraan negara harus menghasilkan sesuai dengan apa yang dikehendaki dengan menggunakan sumberdaya secara maksimal mungkin.
8. Akuntabilitas (*accuntability*). Akuntabilitas menurut Mardiasmo (2006 : 3) adalah sebagai bentuk kewajiban mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya, melalui suatu media pertanggungjawaban yang dilaksanakan secara periodik.
9. Visi strategi (*strategic vision*). Visi yang Strategis (*Strategic Vision*), yakni pemimpin dan publik harus memiliki perspektif *good governance* dan pengembangan manusia yang luas dan jauh ke depan sejalan dengan kebutuhan pembangunan.²⁵

1.7 Definisi Operasional

Definisi operasional penulis susun dengan maksud agar tidak terjadi keambiguan dalam menafsirkan kata-kata dalam penelitian ini. Adapun kata-kata tersebut adalah sebagai berikut.

²⁵ Cahyadi, A. 2016. Penerapan Good Governance Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Kualitas Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk Berbasis Good Governance Di Kecamatan Sukolilo Surabaya). *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, Vol.2 No. 2, hal. 479-494. Diakses 23 September 2018 Pukul 14.29

Konsep adalah definisi yang digunakan oleh peneliti untuk menggambarkan suatu fenomena atau gejala. Konsep mengandung arti sebagai unsur penelitian yang terpenting dan merupakan definisi yang digunakan oleh para peneliti untuk mendeskripsikan fenomena sosial atau fenomena alami. Dengan demikian, definisi operasional adalah merupakan definisi teoritis yang abstrak dan dapat disederhanakan menjadi permasalahan sebagai indikator-indikator yang berkaitan dengan variabelnya. Konsep operasional indikator-indikator tersebut kemudian dijabarkan dalam definisi tersendiri, selanjutnya dioperasionalkan untuk dianalisis secara jelas.

Berdasar pada uraian di atas, peneliti menentukan definisi operasional pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Pelayanan publik adalah kegiatan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan;
2. Pemberi pelayanan publik adalah pejabat/pegawai birokrasi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
3. Pemberi pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum.
4. Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) (*one Stop Service*) adalah adalah suatu bentuk standar pelayanan yang lebih baik dari pelayanan yang dilakukan sebelumnya.

5. Perizinan investasi adalah Merupakan bagian dari izin prinsip yang wajib dimiliki dalam memulai kegiatan usaha baik dalam kegiatan Penanaman Modal/Investasi dalam Negeri (PMDN) maupun Penanaman Modal Asing (PMA).

Pelayanan merupakan hal penting untuk menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan di DPMPTSP Kabupaten Majalengka ini merupakan acuan untuk mengadakan penelitian tentang :

“Pelayanan *One Stop Service* (OSS) dalam Pengurusan Perizinan Investasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majalengka” meliputi :

a. *One Stop Service* sebagai *Output* Pelayanan Publik

1. Keberadaan Kabupaten Majalengka sekarang ini menjadi daya tarik para Investor.
2. Rencana Strategi Kabupaten Majalengka dalam bidang investasi.

b. *One Stop Service* (OSS) program untuk mencapai *good government*

1. Inovasi dalam pelayanan publik untuk pelayanan yang prima.
2. Perjalanan Sistem Pelayanan Publik.
3. Aspek pendukung penyelenggaraan pelayanan publik yang baik.

c. *Kacamata* masyarakat terhadap kebijakan *One Stop Service* (OSS)

1. Indikator keberhasilan dalam memberikan pelayanan yang baik pada masyarakat.
2. Kepuasan masyarakat menjadi tolak ukur dalam Pelayanan Publik.

3. Berbagai usaha perbaikan pelayanan untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat.
4. Dampak Pelayanan Publik yang baik bagi perkembangan investasi
5. Faktor pendorong dan penghambat dalam melaksanakan kebijakan *One Stop Service (OSS)*.

1.8 Metode Penelitian

Metode Penelitian yang digunakan adalah Deskriptif Kualitatif. Metode Penelitian erat kaitannya dengan proses pengumpulan dan analisis data-data penelitian. Hal ini sesuai dengan pendapat Iskandar, (1999:171) bahwa metode penelitian berkaitan dengan penyusunan kondisi-kondisi untuk mengumpulkan dan menganalisis data dengan cara memadukan kaitan (relevansi) tugas penelitian dengan aspek-aspek ekonomi dalam prosedurnya.²⁶ Hal senada diuraikan sebagai berikut

Cara ilmiah yang digunakan untuk mendapatkan data yang objektif, valid dan reliabel dengan tujuan dapat ditemukan, dibuktikan, dan dikembangkan suatu pengetahuan sehingga dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah bidang administrasi (Sugiono,2003:1).

Penelitian ini dimaksudkan untuk mendeskripsikan objek penelitian yang sesuai dengan tujuan penelitian. Penelitian ini dilakukan dengan asumsi mengacu pada efisiensi biaya, waktu penelitian tanpa mengenyampingkan kadar informasi dan dan objektivitas serta tingkat ketelitian. Dengan demikian metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan deskriptif kualitatif.

²⁶ Iskandar, Jusman. 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Bandung : Puspaga. Hlm. 170.

Hal ini sesuai dengan pendapat Nazir, (1999:63) bahwa metode ditunjukkan untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat fenomena yang diselidiki.

Selain itu, Iskandar (2001:174) menjelaskan bahwa penelitian deskriptif ada hubungannya dengan pemaparan suatu fenomena atau hubungan antara dua atau lebih fenomena, dan metode ini seringkali menggunakan teknik teknik survei.

Selain itu, Danim (1997:190) menerangkan bahwa penelitian deskriptif diharapkan pula akan mampu memecahkan masalah dan akhirnya dapat mengungkapkan dimensi-dimensi yang bermanfaat bagi pengembangan rekomendasi yang mengacu kepada implementasi kebijakan di masa depan.

1.8.1 Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan kajian terhadap pelaksanaan Pelayanan *One Stop Service* (OSS) dalam Pengurusan Perizinan Investasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majalengka. Penelitian kualitatif dirasa pantas digunakan dalam penelitian ini dan kajian yang hendak dicapai oleh peneliti. Penelitian ini banyak mengkaji data penelitian yang tidak dapat dituangkan dalam bentuk angka-angka atau angka statistik melainkan tetap dalam bentuk kualitatif. Sehubungan dengan itu, Peneliti dalam penelitian ini menggunakan pendekatan 'Kualitatif'.

Moleong, (2006, hlm 3) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif memiliki beberapa istilah seperti penelitian inkuiri naturalistik atau alamiah, etnografi, *the*

Chicago School, fenomenologis, studi kasus, interpretative, ekologis, dan deskriptif. Namun yang paling umum digunakan yaitu penelitian kualitatif.²⁷

Selanjutnya, Moleong menjelaskan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain, secara holistik, dan dengan cara deskripsi, dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Lebih lanjut, Moleong memaparkan bahwa penelitian kualitatif dapat dimanfaatkan dalam hal-hal sebagai berikut :

1. Pada awal penelitian subjek penelitian tidak didefinisikan dengan baik dan kurang dipahami;
2. Pada upaya pemahaman penelitian perilaku dan penelitian motivasional;
3. Untuk penelitian konsultatif;
4. Memahami isu-isu rinci tentang situasi dan kenyataan yang dihadapi seseorang;
5. Untuk memahami isu-isu yang sensitive;
6. Untuk keperluan evaluasi;
7. Untuk meneliti latar belakang fenomena yang tidak dapat diteliti melalui penelitian kuantitatif;
8. Digunakan untuk meneliti tentang hal-hal yang berkaitan dengan latar belakang subjek penelitian. Digunakan untuk lebih dapat memahami setiap fenomena yang sampai sekarang belum banyak diketahui;
9. Digunakan untuk menemukan persepektif baru tentang hal-hal yang sudah banyak diketahui;
10. Digunakan oleh peneliti yang bermaksud meneliti sesuatu secara mendalam.
11. Dimanfaatkan oleh peneliti yang berminat untuk menelaah sesuatu latar belakang misalnya tentang motivasi, peranan, nilai, sikap, dan persepsi;
12. Digunakan oleh peneliti yang berkeinginan untuk menggunakan hal-hal yang belum banyak diketahui ilmu pengetahuan;

²⁷ Moleong, L.J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. Hlm 3-4

13. Dimanfaatkan oleh peneliti yang ingin meneliti sesuatu dari segi prosesnya. (2006, hlm 7)²⁸

Berdasarkan penjelasan diatas, maka peneliti merasa bahwa penelitian kualitatif cocok untuk dijadikan sebagai metode penelitian mengenai permasalahan yang akan diteliti yaitu nilai-nilai social budaya. Metode penelitian kualitatif dapat memperoleh data lebih mendalam dan dapat memberikan data yang diperlukan oleh peneliti selama penelitian.

1.8.2 Situs Penelitian

Penelitian dengan judul Pelayanan *One Stop Service* (OSS) dalam Pengurusan Perizinan Investasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Majalengka.

1.8.3 Subjek Penelitian

Subjek penelitian atau partisipan penelitian merupakan sumber yang dapat memberikan informasi atau data di lapangan saat peneliti melakukan penelitian dan dipilih berdasarkan atas pertimbangan kebutuhan peneliti. Seperti yang dikemukakan oleh Sukmadinata (2010, hlm. 94) mengatakan “partisipan adalah orang-orang yang diajak wawancara, diobservasi, diminta memberikan data, pendapat, pemikiran, persepsinya”. Maka partisipan penelitian sangat diperlukan untuk memberikan informasi atau data dilapangan sehingga informasi yang diperoleh secara aktual dan konstektual. Selanjutnya Raco (2010) memaparkan lebih lanjut mengenai partisipan penelitian:

²⁸ Ibid. Hlm. 7

Pertama, partisipan adalah mereka yang tentunya memiliki informasi yang dibutuhkan. Kedua, mereka yang memiliki kemampuan untuk menceritakan pengalamannya atau memberikan informasi yang dibutuhkan. Ketiga, dengan benar-benar terlibat dengan sengaja, peristiwa, masalah itu, dalam arti mereka mengalaminya secara langsung. Keempat, bersedia untuk ikut serta diwawancarai. Kelima, mereka harus tidak berada dibawah tekanan, tetapi penuh kerelaan dan kesadaran akan keterlibatannya. Jadi, syarat utamanya yaitu kredibel dan kaya akan informasi yang dibutuhkan. (hlm. 190)

Berdasarkan pemaparan yang telah diuraikan maka peneliti tidak melibatkan seluruh populasi yang ada untuk menjadi partisipan dalam penelitian dimana “teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel” (Sugiyono (2014, hlm. 53). Maka atas dasar ini peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*. Sugiyono (2014) mengatakan bahwa:

Purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek/situasi sosial yang di teliti. (hlm. 53-54)

Maka teknik pengambilan sampel ini akan membutuhkan peneliti dalam menentukan informan yang dapat memberikan informasi sesuai dengan tujuan penelitian sehingga akan memperoleh data yang relevan atas rumusan masalah yang telah dibuat. Namun, peneliti belum memastikan berapa banyak jumlah partisipan yang akan memberikan informasi yang dibutuhkan, tetapi secara singkat partisipan yang diperlukan peneliti ini yang berkaitan dengan pelaksanaan. Informan dan responden yang dipilih dalam penelitian ini adalah :

1. Kepala DPMPTSP Kabupaten Majalengka
2. Sekertaris DPMPTSP Kabupaten Majalengka

3. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu DPMPTSP Kabupaten Majalengka
4. Kepala Bidang Pengembangan Penanaman Modal DPMPTSP Kabupaten Majalengka
5. Kepala Seksi Pelayanan Dokumentasi Perizinan DPMPTSP Kabupaten Majalengka
6. Kepala Seksi Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kabupaten Majalengka
7. Kepala Seksi Pemetaan Potensi Investasi DPMPTSP Kabupaten Majalengka
8. Masyarakat yang ingin mengajukan Perizinan di DPMPTSP Kabupaten Majalengka
9. Pemohon untuk Perizinan investasi di Kabupaten Majalengka
10. Anggota DPRD Kabupaten Majalengka komisi (IV) tentang Perekonomian

1.8.4 Jenis Data

Penelitian ini banyak mengkaji data penelitian yang tidak dapat dituangkan dalam bentuk angka-angka atau angka statistik melainkan tetap dalam bentuk kualitatif. Sehingga data yang didapatkan akan menjadi kaya dan lebih mendalam karena dituangkan dengan tulisan. Sehubungan dengan itu data yang dihasilkan melalui pendekatan kualitatif, maka peneliti dalam penelitian ini menggunakan pendekatan ‘Kualitatif’ untuk menyempurnakan hasil penelitian ini. Jenis data yang digunakan berupa data kualitatif dengan bentuk :

1. Sumber Tertulis

2. Wawancara
3. Dokumentasi Foto

1.8.5 Sumber Data

Sumber data merupakan data atau fakta yang diperoleh melalui kata-kata dan tindakan. Sumber data sendiri terbagi menjadi dua yaitu sumber data primer dan sekunder.

Sumber data primer merupakan sumber data yang langsung berkaitan dengan subjek penelitian. Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan sumber data primer yaitu observasi atau pengamatan dan melakukan wawancara yang narasumbernya yang berkaitan langsung dengan Pemerintah Kabupaten Majalengka.

Sedangkan dalam penelitian ini yang dimaksud dengan sumber sekunder yaitu data-data Dinas PMPTSP Kabupaten Majalengka yang mendukung dan berkaitan dengan subjek penelitian ini.

1.8.6 Teknik Pengumpulan Data

Sugiyono (2008, hlm. 224) mengungkapkan bahwa “Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan”. Teknik pengambilan data yang dilakukan peneliti tidak hanya menggunakan satu teknik, seperti yang diungkapkan oleh Creswell (2010, hlm. 267), “Peneliti dalam kebanyakan penelitian kualitatif mengumpulkan beragam jenis data dan memanfaatkan waktu seefektif mungkin untuk

mengumpulkan informasi di lokasi penelitian. Prosedur-prosedur penelitian kualitatif melibatkan empat jenis strategi”. Penelitian ini menginginkan adanya gambaran mengenai eksistensi Pelayanan *One Stop Service* (OSS) dalam Pengurusan Perizinan Investasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majalengka yang berhubungan dengan pola pewarisan, sehingga tidak hanya dapat diperoleh dari pengamatan tetapi harus menggunakan cara lain agar dapat memperoleh informasi yang diperlukan. Perolehan informasi dalam penelitian ini diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam, studi dokumentasi, dan studi literatur.

a. Observasi

Observasi merupakan suatu teknik yang digunakan untuk mengamati, mendengarkan, merasakan, mengikuti segala hal yang terjadi dengan cara mencatat atau merekam suatu kejadian yang sedang berlangsung, S. Bungin (2007) mengatakan bahwa:

Observasi atau pengamatan adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan pancaindra mata sebagai alat bantu utamanya selain pancaindra lainnya seperti telinga, penciuman, mulut, dan kulit. Karena itu, observasi adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja pancaindra mata serta dibantu dengan pancaindra lainnya. (hlm. 115)

Peneliti menggunakan observasi memiliki alasan tersendiri, yaitu untuk mengamati aktivitas partisipan seperti halnya dalam pelaksanaan Pelayanan *One Stop service* dalam hal izin investasi yang dilaksanakan petugas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Majalengka sehingga dapat diungkap nilai-nilai yang terkandung dalam pelaksanaan tersebut.

b. Wawancara Mendalam

Teknik ini digunakan untuk mendapatkan informasi dari setiap partisipan sehingga informasi atau data yang dicari dapat ditemukan dari sumbernya langsung. Wawancara berarti pertemuan dua orang atau lebih untuk saling menukar informasi melalui tanya jawab sehingga data atau informasi yang diperoleh dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya dan diperoleh secara langsung dari sumber partisipannya serta dapat mengetahui apa yang terkandung dalam pemikiran partisipan penelitian secara mendalam mengenai masalah Implementasi Kebijakan *One Stop Service* dalam Pelayanan Perizinan Investasi di Kabupaten Majalengka. Hal ini sesuai dengan Bungin (2007) mengatakan bahwa:

Wawancara mendalam secara umum adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara, dimana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama. (hlm. 108)

Melalui wawancara juga diharapkan memberikan gambaran mengenai Pelayanan *One Stop Service* dalam Pelayanan Perizinan Investasi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Majalengka yang sebelumnya dengan menggunakan observasi belum didapatkan secara mendalam, sesuai dengan Susan Stainback (dalam Sugiyono, 2010, hlm. 316) mengungkapkan bahwa “*interviewing provide the reserarcher a means to gain a deeper understanding of how the participant interpret a situation or phenomenon than can be gained through observation alone.*”

Pada teknik ini wawancara tidak hanya dilakukan satu kali melainkan dilakukan secara berulang-ulang agar memperoleh keabsahan data. Proses

wawancara pertama dilakukan dengan *interview guide* atau pedoman wawancara yang telah dibuat berkaitan dengan apa yang akan di kaji dalam penelitian. Selanjutnya, peneliti tetap menggunakan pedoman wawancara tetapi pertanyaan-pertanyaan yang diajukan kepada partisipan mungkin tidak seperti yang tercantum dalam pertanyaan yang telah dibuat oleh peneliti, akan tetapi pertanyaan yang tidak tercantum dalam pedoman wawancara masih dalam ranah yang sama. Hal ini dilakukan peneliti agar memperdalam data penelitian.

c. Studi Dokumentasi

Dokumentasi merupakan cara lain peneliti dalam mengumpulkan data dari lapangan dan menambah data yang diperoleh dari observasi dan wawancara. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan dokumentasi dibutuhkan untuk mendapatkan gambaran nyata dari data pada saat peneliti berada di lapangan. misalnya, peneliti mengikuti tata cara petugas pelayanan dalam Pelayanan *One Stop Service* (OSS) dalam Pengurusan Perizinan Investasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Majalengka, maka akan lebih efektif apabila ada dokumentasi berupa foto dan video sebagai penguat data agar lebih akurat. Selain itu, dokumentasi ketika peneliti melakukan wawancara dengan partisipan penelitian akan lebih meyakinkan terdapat adanya foto atau video yang mendukung data yang diperoleh. Selain itu, penggunaan studi dokumentasi adalah sebagai upaya yang menunjang data-data yang didapatkan ketika melakukan observasi dan wawancara, data-data yang diperoleh dapat berupa indeks, peta, jumlah penduduk, prestasi, foto dan lain sebagainya

serta didapatkan bukan hasil dari perkiraan tetapi data yang sudah tersedia. Hal ini sejalan menurut Basrowi & Suwandi (2008) bahwa dokumentasi:

Metode ini merupakan suatu cara pengumpulan data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang teliti, sehingga akan diperoleh data yang lengkap, sah dan bukan berdasarkan perkiraan. Metode ini hanya mengambil data yang sudah ada seperti indeks prestasi, jumlah anak, pendapatan, luas tanah, jumlah penduduk, dan sebagainya. Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data yang sudah tersedia dalam catatan dokumen. (hlm. 158)

Alat yang dibutuhkan dalam teknik dokumentasi yaitu kamera *handphone* atau kamera. Dengan adanya dokumentasi data yang diperoleh menjadi pelengkap dan pendukung bagi data primer yang sebelumnya diperoleh melalui obeservasi dan wawancara mendalam.

d. Studi Literatur

Pada umumnya studi literatur adalah mempelajari buku-buku, artikel, jurnal, majalah, atau skripsi yang berhubungan dengan masalah yang menjadi pokok bahasan dalam penelitian. Buku-buku, artikel, jurnal, majalah atau skripsi yang dipelajari harus ada kaitannya dengan permasalahan yang akan diteliti. Sehubung hal tersebut peneliti berusaha mencari data berupa teori, pengertian, dan uraian-uraian yang dikemukakan oleh para ahli atau penulis untuk dijadikan landasan teoritis khususnya materi-materi yang sejalan dengan masalah yang hendak dikaji oleh peneliti.

1.8.7 Analisis dan Intepretasi Data

Analisis data menurut Patton (dalam Basrowi & Suwandi, 2008, hlm. 91) adalah “proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori, dan satuan uraian besar. Selanjutnya Miles and Huberman (dalam

Sugiyono, 2008, hlm. 246) mengemukakan bahwa “aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interatif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh.” Analisis data menurut Miles dan Huberman, yaitu *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*. Langkah-langkah analisis data sebagai berikut.

a. Data reduction (Reduksi Data)

Reduksi data adalah proses analisis yang dilakukan untuk menggolongkan data-data yang dianggap penting oleh peneliti sebab data yang didapat di lapangan masih bersifat kasar dan perlu di analisis dengan maksud agar data-data yang diperoleh sejalan dengan masalah yang akan disajikan oleh peneliti. Basrowi & Suwandi (2008, hlm. 209) mengatakan bahwa “Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian, pengabstraksian dan pentransformasian data kasar dari lapangan”. Selain itu, data yang diperoleh di lapangan jumlahnya cukup banyak maka perlu dianalisis agar mengurangi data-data yang tidak diperlukan oleh peneliti. Sugiyono (2008) menjelaskan:

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti yang telah dikemukakan, semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah di reduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan memudahkan peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. (hlm. 247)

Setelah data terkumpul yang diperoleh peneliti di lapangan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan penelitian maka peneliti melakukan reduksi data dengan merangkum, menggolongkan, memfokuskan hal-hal yang penting, dicari

tema dan polanya agar memberikan gambaran yang lebih jelas, dan memudahkan peneliti dalam melakukan pengumpulan data selanjutnya, apabila data yang sudah di analisis sudah dirangkum dan data masih kurang akurat maka peneliti mencarinya dengan kembali ke lapangan.

b. Data Display (Penyajian Data)

Sugiyono (2008, hlm. 249) mengatakan bahwa “Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya”. Penyajian data dilakukan setelah peneliti mereduksi data yang diperoleh dari pengumpulan data di lapangan. Peneliti *mendisplay* data akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya yang berdasarkan apa yang telah dipahaminya tersebut. Penyajian data yang dilakukan peneliti lebih banyak dituangkan dalam bentuk uraian singkat atau narasi, maka peneliti melakukan penyajian data yang dilakukan setelah data direduksi agar mudah memahami apa yang terjadi dalam penelitian dan memudahkan rencana selanjutnya berdasarkan pemahaman tersebut.

c. Conclusion drawing/verification

Langkah terakhir dalam analisis data kualitatif adalah *Conclusion drawing/verification* atau kesimpulan dan verifikasi. Sugiyono (2008) mengatakan;

Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin tidak, karena seperti yang telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian di lapangan. (hlm. 252)

Tujuan dari kesimpulan dan verifikasi adalah menemukan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan itu dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas, gelap atau remang-remang sehingga ketika dilakukan penelitian akan lebih jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.

Langkah yang ketiga yang dilakukan peneliti di lapangan bermaksud untuk mencari makna berdasarkan informasi-informasi yang telah diperoleh atau dikumpulkan, agar mencapai suatu kesimpulan yang baik, kesimpulan tersebut senantiasa sudah diverifikasi kepada informan selama penelitian berlangsung.

1.8.8 Kualitas Data

Penelitian yang mengukur data yang diperoleh. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah instrumen yang digunakan *valid* dan *reliable* sebab kebenaran data yang diolah sangat menentukan kualitas hasil penelitian. Untuk mengetahui *valid* dan *reliable* suatu data harus melalui suatu pengujian, yaitu uji kredibilitas data penelitian. Uji kredibilitas disebut juga sebagai uji kepercayaan pada suatu data hasil dari hasil penelitian. Uji kredibilitas ini dilakukan untuk melihat *valid* tidaknya data yang diperoleh di lapangan. Uji kredibilitas dapat dilakukan dengan berbagai cara.

1) Meningkatkan ketekunan

Meningkatkan ketekunan dapat meningkatkan kredibilitas data. Karena meningkatkan ketekunan dapat memeriksa ulang apakah data yang didapatkan benar atau tidak. Seperti pendapat Sugiyono (2008, hlm 272) mengatakan bahwa

“meningkatkan ketekunan itu, maka peneliti dapat melakukan pengecekan kembali apakah data tersebut salah atau tidak”.

2) Triangulasi

Triangulasi diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sesuai dengan berbagai cara, dan berbagai waktu.

a. Triangulasi Sumber Data

Untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan untuk mengecek data yang diperoleh dari lapangan melalui beberapa sumber. Triangulasi sumber berarti membandingkan informasi yang didapatkan melalui seorang narasumber.

Menurut Patton (dalam Moleong, 2006) “Triangulasi sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui alat dan waktu yang berbeda”.²⁹

²⁹ Moleong, L.J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. Hlm 330

b. Triangulasi Teknik

Triangulasi dengan tiga teknik pengumpulan data untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber data yang sama dengan menggunakan teknik yang berbeda. Dengan adanya pengecekan dari tiga teknik tersebut dan ternyata menghasilkan data yang berbeda-beda, maka peneliti dapat melakukan diskusi lebih lanjut dengan sumber data yang bersangkutan untuk memastikan data atau informasi mana yang dianggap benar.

c. Triangulasi Waktu

Waktu sering mempengaruhi kredibilitas data sehingga peneliti melakukan wawancara di pagi hari pada saat partisipan masih segar. Dengan begitu akan memberikan data yang lebih valid. Didalam pengecekan kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi maupun teknik lainnya dengan waktu atau situasi yang berbeda. Apabila hasil uji menghasilkan data yang berbeda maka dilakukan secara berulang-ulang untuk mendapatkan kepastian data.