

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Pemerintah dituntut untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima, yaitu berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, hakikat penyelenggaraan pelayanan adalah pemberian pelayanan prima yaitu wujud kewajiban Aparatur Negara sebagai abdi masyarakat dengan menyelenggarakan pelayanan sesuai harapan dan kebutuhan masyarakat.

Namun pada kenyataannya birokrasi di Indonesia belum mampu merealisasikan penyelenggaraan pelayanan prima. Hal tersebut merupakan wujud dari ketidakberhasilan kinerja birokrasi untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik, terlihat dari banyaknya keluhan masyarakat yang menyatakan bahwa kinerja birokrasi merupakan sumber kelambanan dan inefisiensi, informasi berdasarkan hasil survei dari *Governance and Decentralization* tahun 2002 mengenai kajian terhadap kinerja birokrasi dalam memberikan pelayanan publik, yang dilakukan oleh Dwiyanto dkk pada 20 provinsi di Indonesia. Hasil survei menyebutkan kinerja birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan, lamanya waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pelayanan tidak diatur dengan jelas, sehingga berdampak pada ketidakpastian waktu penyelesaian pelayanan. Kemudian berdasarkan penelitian dari Bastaman (2010:136) kinerja birokrasi dalam menyelenggarakan pelayanan dinilai belum maksimal, terlihat dari seringnya

media melaporkan ketidakpuasan masyarakat/pengguna jasa layanan terhadap kinerja pelayanan oleh Pemerintah Daerah yaitu Kabupaten/Kota dan Pemerintah Provinsi yang digambarkan melalui unjuk rasa. Sehingga masyarakat menuntut Pemerintah untuk melakukan perbaikan kualitas pelayanan.

Kekecewaan Publik terhadap pelayanan, di dorong atas ketidakpuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintah. Atas dasar tersebut, maka dikeluarkannya Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, Penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggaraan biaya, pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita, pelayanan khusus, biro jasa pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggaraan, penyelesaian pengaduan dan sengketa, serta evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.

Namun, seiring dikeluarkannya Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, nampaknya belum mampu menyelesaikan permasalahan terkait penyelenggaraan pelayanan publik. Terutama pelayanan di bidang perizinan, kondisi pelayanan perizinan semakin kompleks, yaitu masyarakat banyak yang menyampaikan keluhan bahwa mengurus perizinan berbelit-belit, tidak transparan, tidak ada kejelasan dan kepastian waktu, lamanya proses perizinan, adanya biaya ekstra dan masih maraknya pungutan

liar. Apabila permasalahan pelayanan perizinan tersebut masih terjadi, maka masyarakat/pengguna jasa akan malas dan enggan mengurus perizinan. Oleh karena itu, Pemerintah akhirnya mengambil langkah kongkret guna melakukan perbaikan di bidang pelayanan perizinan dengan mengeluarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Perizinan Terpadu Satu Pintu.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Perizinan Terpadu Satu Pintu. Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu, Bupati atau Walikota mendelegasikan kewenangan kepada kepala PPTSP untuk menandatangani izin guna mempercepat pelayanan. Sehingga terwujudnya penyederhanaan pelayanan yaitu upaya peningkatan terhadap waktu, prosedur, dan biaya pemberian perizinan dan non perizinan, yang diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan perizinan yang efektif dan efisien baik dari segi waktu maupun biaya serta mudah dalam mengurus perizinan.

Pemerintah Kabupaten Sleman merespon positif dengan menyelenggarakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Seiring dengan kebutuhan masyarakat dalam hal perizinan semakin meningkat dan pentingnya melakukan perbaikan di bidang pelayanan perizinan. Melalui dibentuknya Dinas Penanaman Modal dan

Pelayanan Perizinan Terpadu, yang sebelumnya merupakan sebuah unit dengan nama Unit Pelayanan Terpadu Perizinan Satu Atap (UPT PSA). UPT PSA hanya melayani 26 jenis perizinan yang ada dari 5 instansi teknis, lalu petugas di UPT PSA adalah perwakilan SKPD teknis yang mengampu perizinan (<http://dpmptt.slemankab.go.id>).

Kemudian dengan adanya Peraturan Daerah Kabupaten Sleman Nomor 9 Tahun 2009 mengenai Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Sleman, Pemerintah kabupaten Sleman membentuk Kantor Pelayanan Perizinan dengan tugas dan fungsi diatur dalam Peraturan Bupati Sleman Nomor 44 Tahun 2009 tentang Uraian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Perizinan. Dalam rangka melakukan peningkatan kualitas pelayanan publik, maka dilakukan penataan kelembagaan dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu satu atap dengan diterbitkan Peraturan daerah Nomor 8 Tahun 2014 tentang perubahan ke 2 atas Perda Nomor 9 Tahun 2009 tentang OPD Kabupaten Sleman, sehingga dibentuk menjadi Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu, yang diatur melalui diterbitkannya Peraturan Bupati No. 24.7 Tahun 2014 tentang uraian tugas, fungsi dan tata kerja BPMP2T. Selanjutnya Pemerintah mengeluarkan Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, menindaklanjuti Undang –Undang No. 23 tahun 2014, Pemerintah Kabupaten Sleman menetapkan Peraturan Daerah Kabupaten Sleman No. 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sleman. Kemudian dibentuk menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu akibat dari adanya

perubahan nomenklatur Perangkat Daerah sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Sleman No. 11 Tahun 2016, adapun Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu diatur melalui Peraturan Bupati Sleman No. 90 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (<http://dpmpt.slemankab.go.id>).

Pembentukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu merupakan komitmen dari Pemerintah Kabupaten Sleman untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan agar selaras dengan visi misi RPJP 2005-2025 dan RPJMD 2016-2021 kabupaten Sleman. Namun pada kenyataannya, pelaksanaan pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sleman belum maksimal, yaitu banyaknya keluhan masyarakat mengenai pelayanan perizinan, berdasarkan informasi dari (Harian Republika, 2 April 2010) memberitakan bahwa masyarakat Sleman mengeluh mengenai pelayanan perizinan di Kabupaten Sleman, keluhan disampaikan melalui Fraksi Partai Keadilan Sejahtera (PKS) Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) kabupaten Sleman. Masyarakat mengeluh pelayanan perizinan prosesnya rumit, tidak ada kepastian waktu, sulitnya persyaratan perizinan, birokrasi yang tidak membantu, adanya uang sogokan untuk memperoleh izin.

Kemudian berdasarkan sumber dari (Antara *news* yogyakarta, 12 Juni 2014) memberitakan pengaduan masyarakat terkait pelayanan perizinan dan non perizinan sering terjadi yaitu terkait keramahan dan kesopanan petugas yang

dirasa kurang dalam pemberian pelayanan, hal tersebut merupakan salah satu yang menjadi indikator dalam survei kepuasan masyarakat, yang nilainya perlu ditingkatkan karena Pemerintah Kabupaten Sleman menargetkan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan sesuai pada RPJMD 2015 mencapai sebesar 79 % setelah sebelumnya pada tahun 2014 Indeks Kepuasan Masyarakat hanya mencapai 78,65%.

Lalu permasalahan pelayanan perizinan masih terjadi di tahun-tahun berikutnya, yaitu berdasarkan informasi dari (Solopos.com, 20 Juli 2017) keluhan masyarakat mengenai pelayanan perizinan disampaikan oleh Forum Pemantau Independen (Forpi) karena banyaknya masyarakat Sleman yang mengeluh lambannya proses perizinan, permasalahan ketepatan waktu pengurusan perizinan, kurangnya sosialisasi dan edukasi pengurusan izin, biaya kepengurusan izin mahal, Keberadaan calo yang memperlambat proses sebab informasi tidak langsung di dapat dari pemohon izin.

Selain itu, keluhan terkait perizinan datang dari Ketua Real Estate Indonesia (REI) DIY Andi Wijaya, informasi dikutip dari (Sorot Sleman, 20 Juli 2017), Andi Wijaya menyampaikan keluhan dalam forum diskusi yang diselenggarakan oleh Forum Pemantau Independen (Forpi), bahwa mengurus perizinan di Sleman waktu dan biaya tidak terukur, kemudian syarat pengurusan perizinan seharusnya di publikasikan sehingga pemohon dapat menyiapkan persyaratan terlebih dahulu sehingga tahapan yang dilalui cepat.

Melihat berbagai permasalahan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sleman dalam pelaksanaan pelayanan perizinan,

perlunya melakukan perbaikan kualitas pelayanan dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan perizinan yang prima. Atas dasar tersebut peneliti tertarik untuk menganalisis dan mengkaji mengenai kualitas pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sleman, mengingat masih banyaknya permasalahan pelayanan perizinan yang terjadi, kemudian banyaknya keluhan masyarakat yang tidak puas dengan penyelenggaraan pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sleman. Dengan judul “**Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sleman Tahun 2015-2016**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah *Bagaimana kualitas pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Sleman Tahun 2015-2016?*

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

a. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui kualitas pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sleman dalam pelayanan perizinan pada tahun 2015-2016.

b. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini di harapkan mampu memberikan manfaat teoritis dan praktis sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu berkontribusi guna pengembangan ilmu pengetahuan, dan memperkaya kajian mengenai analisis kualitas pelayanan perizinan.

2. Manfaat Praktis

- 1) Penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan dan bahan evaluasi terhadap instansi terkait untuk perbaikan kualitas pelayanan perizinan.
- 2) Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi studi mengenai analisis kualitas pelayanan perizinan.

D. Kerangka Dasar Teori

1. Kualitas Pelayanan

Menurut Lukman (dalam Sinambela, 2006: 5) definisi pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan dari kegiatan yang terjadi berupa interaksi secara langsung maupun tidak dengan seseorang atau orang lain dalam rangka memberikan kepuasan atau memenuhi kebutuhan.

Tjiptomo fandy (2000: 51) menyatakan bahwa kualitas adalah kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk jasa manusia kemudian proses lingkungan untuk memenuhi maupun melebihi harapan. Sedangkan kualitas menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah tingkatan baik buruknya sesuatu.

Pengertian kualitas disampaikan oleh Goetsch & Davis (dalam Arief, 2007: 117) kualitas adalah suatu kondisi dinamis yaitu berhubungan dengan produk, manusia dan jasa, kemudian proses serta lingkungan yang memenuhi dari harapan.

Kemudian menurut Sinambela (2006: 6) Definisi dari kualitas memiliki dua definisi yaitu dari konvensional dan strategis. Kualitas menurut definisi strategis yaitu segala sesuatu yang dapat memenuhi harapan dan kebutuhan bagi pelanggan, lalu untuk definisi konvensional yaitu kualitas yang menggambarkan karakteristik langsung dari sebuah produk seperti kinerja, keandalan, kemudian mudah dalam penggunaan serta estetika.

Menurut Gasperz (dalam Sinambela, 2006: 6) pengertian kualitas yaitu sejumlah dari keistimewaan suatu produk, baik dari segi atraktif yang memenuhi dari harapan konsumen dan memberikan kepuasan pada pengguna produk atau definisi lain yaitu kualitas merupakan segala sesuatu yang bebas dari kekurangan maupun kerusakan.

Berdasarkan pemaparan pengertian yang disampaikan mengenai kualitas pelayanan maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan dari kegiatan yang terjadi berupa interaksi secara langsung maupun tidak dengan seseorang atau orang lain dalam rangka menyediakan segala kebutuhan sesuai dengan harapan dan kebutuhannya dengan tujuan terciptanya kepuasan konsumen dalam pelayanan.

a. Faktor-Faktor yang dapat Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

1. Struktur Organisasi

Berdasarkan Robbins Stephen (1993: 487-504) faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu Struktur organisasi merupakan cara dari sebuah organisasi mengatur sumber daya manusia dalam melaksanakan sebuah program atau kegiatan untuk mencapai tujuan. Struktur organisasi memiliki fungsi untuk memberikan kejelasan bahwa setiap anggota mempunyai wewenang dan tanggungjawab tertentu.

Persoalan terpenting dalam suatu organisasi adalah bagaimana menggerakkan orang-orang dalam organisasi untuk berkontribusi baik waktu maupun tenaga untuk mencapai tujuan dari organisasi. Hal ini bergantung dari bagaimana struktur organisasi dibentuk dan mampu menyesuaikan dengan tuntutan perubahan dari faktor-faktor yang mempengaruhi yaitu lingkungan organisasi, tujuan organisasi, kekuasaan, formalisasi dan teknologi serta besarnya organisasi. Struktur organisasi memiliki variabel yang luas yaitu:

- 1) Kompleksitas yaitu cerminan dari pekerjaan unit atau tingkatan kewenangan dalam organisasi yang berbeda-beda. Hal tersebut terjadi karena perbedaan secara vertikal, horizontal dan spasial, yaitu semakin banyak unit kerja akan semakin sulit anggota

organisasi berkomunikasi dan melakukan koordinasi. Semakin panjang arus hirarki maka akan semakin sulit arus informasi dan komunikasi, kordinasi serta pengawasan.

- 2) Formalisasi yaitu pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan distandarkan dengan peraturan-peraturan. Semakin tingginya formalisasi maka akan semakin tidak berkualitas karena sulit menyesuaikan dengan kasus-kasus yang ada, kecuali dalam tugas rutin dan prosedural. Formalisasi dapat dilihat dari sejauh mana ketentuan-ketentuan, peraturan-peraturan, serta prosedur resmi yang mengatur kerja pegawai.
- 3) Sentralisasi yaitu tingkat kewenangan pengambilan keputusan, kepada siapa kekuasaan formal untuk mengambil pilihan-pilihan untuk dikonsentrasikan menjadi sentralisasi atau desentralisasi. Sentralisasi yaitu tingkat pengambilan keputusan terpusat pada puncak atau hanya atasan dalam organisasi yang menentukan.

2. Sarana dan Prasarana

Moenir (2000: 119) menyampaikan faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah Sarana dan prasarana merupakan pendukung organisasi dalam melaksanakan tugas dan fungsinya meliputi perangkat kerja untuk operasionalisasi berupa perangkat keras maupun lunak yaitu sarana kerja dan fasilitas pelayanan. Sarana pelayanan berfungsi antara lain:

- a. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga menghemat waktu.
- b. Meningkatkan produktivitas, barang atau jasa.
- c. Kualitas produk yang lebih baik atau terjamin.
- d. Ketepatan susunan dan stabilitas ukuran terjamin.
- e. Lebih mudah atau sederhana dalam gerak para pelakunya.
- f. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.

3. Sumber Daya Manusia

Suroto (1992: 14) menyatakan bahwa sumber daya adalah kegiatan manusia yang produktif yang seluruh potensi untuk memberikan sumbangan yang produktif untuk masyarakat. Dalam organisasi sumber daya manusia di definisikan sebagai kualitas dari pegawai mampu mencapai tujuan organisasi. kualitas Sumber daya manusia sangat diperlukan karean berperan sebagai penggerak roda organisasi.

Menurut Thoha Miftah (1988: 316) mendefinisikan bahwa kualitas merupakan tingkat kemampuan pegawai dalam organisasi. Seorang akan mampu melaksanakan tindakan apabila memang ada kekuasaan untuk menggerakkan segala dayanya, tentunya ini berkaitan dengan potensi yang dimiliki personal atau pribadi itu. Karena kemampuan merupakan salah satu unsur dalam kematangan, berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh dari pendidikan, pelatihan, dan pengalaman.

Kemudian menurut Siagian Sondang (1985: 60) menyampaikan bahwa sumber daya manusia tidak boleh diabaikan yaitu Karena sumber daya manusia merupakan pelaksana pelayanan, yaitu kualitas sumber daya manusia yaitu dari segi pendidikan maupun ketrampilannya merupakan bekal yang turut menentukan pemberian pelayanan. Selain latar belakang pendidikan dan ketrampilan, Pengalaman juga penting, karena pengalaman adalah keseluruhan pelajaran yang dipetik seseorang dari peristiwa yang dilakukannya atau dialaminya dalam perjalanan hidupnya.

b. Indikator Pengukuran Kualitas Pelayanan

Menurut Ieninne (dalam Ratminto & Winarsih, 2005: 175) indikator pengukuran kualitas pelayanan terdiri dari:

1. Responsivitas merupakan daya ukur yang digunakan dalam melakukan pengukuran terhadap daya tanggap dari penyedia pelayanan dengan harapan konsumen, yaitu keinginan maupun aspirasi/tuntutan dari pelanggan.
2. Responsibilitas merupakan standar untuk menunjukkan pelaksanaan proses pemberian pelayanan yang di jalankan agar tidak melakukan pelanggaran dengan mematuhi ketentuan atau syarat yang sudah ditetapkan sebelumnya.
3. Akuntabilitas merupakan standar untuk menunjukkan sejauh mana kesesuaian pelaksanaan pelayanan dengan standar eksternal yang terdapat dalam masyarakat, serta dimiliki individu maupun

organisasi yang memiliki kepentingan yaitu seperti nilai kemudian norma yang berkembang dalam masyarakat.

Selanjutnya indikator pengukuran kualitas pelayanan disampaikan oleh Zeithaml (dalam Ratminto & Winarsih, 2005: 175) yaitu:

1. ketampakan fisik (*tangibles*) yang dimaksud dengan ketampakan fisik yaitu gedung, pegawai, peralatan serta fasilitas yang dimiliki penyedia pelayanan untuk menunjang kinerja.
2. keandalan (*reliability*) merupakan suatu kemampuan yang dimiliki individu atau organisasi untuk melaksanakan pelayanan secara akurat sesuai dengan yang telah dijanjikan.
3. Responsivitas atau *responsiveness* merupakan daya tanggap pemberi layanan untuk membantu kesulitan pengguna pada saat proses pelayanan.
4. kepastian (*assurance*) yaitu merupakan kemampuan memberikan kepercayaan kepada pengguna pada saat proses pemberian layanan melalui pengetahuan, kesopanan pegawai sehingga tercipta kepastian dalam penyelenggaraan pelayanan.
5. *Empathy* merupakan perlakuan (sikap) pribadi pegawai/ kepedulian pegawai terhadap pengguna layanan, serta kemampuan menjalin komunikasi penyedia pelayanan kepada pengguna layanan.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori Zeithaml sebagai dasar analisis pengukuran kualitas pelayanan, penggunaan teori tersebut didasarkan atas indikator pengukuran kualitas pelayanan lebih komprehensif

dibandingkan dengan teori lainnya, sehingga mampu menghasilkan analisis yang ruang lingkungannya mencakup segala aspek dalam penilaian terhadap kualitas pelayanan.

c. Faktor-Faktor Penentu Kualitas Pelayanan Perizinan

Faktor-faktor yang menjadi penentu kualitas pelayanan perizinan menurut Ratminto & Winarsih (2005: 36) informasi diambil dari analisis data melalui media massa serta observasi yang dilakukan yaitu:

1. Kuatnya posisi tawar masyarakat/pengguna jasa pelayanan, pelayanan akan berkualitas atau mencapai pelayanan yang baik jika masyarakat/pengguna jasa dalam melakukan pengurusan pelayanan, memiliki posisi setara yaitu adanya keseimbangan antara posisi tawar penyedia layanan dengan masyarakat/pengguna jasa yang mengurus perizinan. Dalam hal ini mengurus izin seringkali dipersulit atau lama dialami oleh masyarakat biasa sementara untuk seseorang yang dianggap memiliki uang lebih maupun kekuasaan dalam perizinan pelayanan cepat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa posisi tawar yang setara penyedia pelayanan izin atau suatu instansi penyelenggara pelayanan dengan masyarakat/pengguna jasa merupakan unsur yang penting, sehingga terwujudnya pelayanan perizinan yang baik. Oleh karena itu perlunya pemberdayaan kepada masyarakat serta adanya kontrol dan pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan di bidang perizinan.

2. Berfungsinya mekanisme *voice*, mekanisme *voice* dapat diartikan bahwa pengguna jasa/masyarakat dapat menyampaikan atau mengekspresikan ketidakpuasan dari pelayanan yang diterima kepada instansi penyelenggara pelayanan.
3. Birokrat berorientasi terhadap kepentingan pengguna jasa pelayanan atau masyarakat, dalam hal ini khususnya pengguna jasa. Faktor utama dalam penyelenggara pelayanan adalah sumber daya manusia atau birokrat. Akan tetapi secara kuantitas dan kualitas sumber daya manusia atau birokrat penyelenggara pelayanan masih belum memadai sehingga tidak tercapainya birokrat yang berorientasi terhadap kebutuhan dan kepentingan masyarakat/pengguna jasa.
4. Terbangunnya budaya/kultur pelayanan pada organisasi pemerintah yang memiliki tugas memberikan pelayanan perizinan, hal tersebut diartikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan perizinan, perlunya membangun kultur/budaya pelayanan pada diri birokrat hal tersebut didasarkan apabila kultur/budaya pelayanan tidak dimiliki, maka sumber daya manusia yang berkualitas akan digunakan untuk membodohi masyarakat/pengguna jasa.
5. Penerapan sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat, khususnya pengguna jasa pelayanan. Dalam hal pemberian pelayanan sistem yang digunakan harus mengutamakan kepentingan dan kebutuhan masyarakat. Yaitu pelayanan dalam pelaksanaannya akan menjadi tidak baik dan tidak berkualitas jika

sistem yang digunakan dalam proses pelayanan tidak memihak kepada kebutuhan dan kepentingan dari masyarakat/pengguna jasa.

2. Pelayanan Perizinan

Pelayanan menurut Moenir (1995: 27) pelayanan pada hakikatnya adalah suatu rangkaian dari kegiatan yang dapat diartikan sebagai proses. Proses dalam hal ini yaitu pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan yang meliputi seluruh organisasi dalam masyarakat. Sedangkan Pelayanan berdasarkan Gronroos (dalam Ratminto & Winarsih, 2005: 2) definisi dari pelayanan merupakan aktivitas atau serangkaian dari aktivitas yang tidak terlihat namun dapat dirasakan, yang berupa interaksi pengguna jasa dengan penyedia pelayanan maupun hal lainnya yang telah tersedia dari perusahaan/instansi penyelenggara pelayanan, hal tersebut dalam rangka untuk memecahkan permasalahan yang dihadapi oleh konsumen atau pelanggan.

Menurut Prajudi Atmosudirdjo (dalam Pudyatmoko, 2009: 243) definisi izin (*vergunning*) yaitu penetapan terhadap suatu dispensasi larangan yang diatur dalam undang-undang. Larangan dilengkapi ketentuan yang terdiri atas perincian syarat, dan kriteria serta persyaratan lainnya, pemohon harus memenuhi persyaratan agar diberikan dispensasi terhadap larangan. Dalam pemenuhan persyaratan disertai penetapan melalui prosedur maupun petunjuk pelaksanaan sesuai dengan yang diberikan oleh pejabat administrasi Negara yang bersangkutan.

Sedangkan berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah, izin merupakan yang sebuah dokumen yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah berdasarkan peraturan daerah atau peraturan lainnya yang merupakan bukti legalitas, menyatakan sah atau diperbolehkannya seseorang atau Badan untuk melakukan usaha atau kegiatan tertentu. Selain itu arti perizinan adalah pemberian legalitas kepada orang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha.

Kemudian definisi dari pelayanan perizinan disampaikan oleh Ratminto & Winarsih (2005: 5) pelayanan perizinan adalah segala bentuk jasa pelayanan yang dalam prinsipnya merupakan sebuah tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat maupun Daerah, di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah yaitu dengan tujuan melakukan sebuah usaha atau upaya dalam rangka memenuhi kebutuhan dari masyarakat atau dengan tujuan untuk pelaksanaan dari ketentuan peraturan undang-undang. Dalam hal ini wujud produk/hasil pelayanan tersebut yaitu berupa izin dan warkat.

Dari beberapa uraian pendapat di atas, pelayanan perizinan dapat diartikan sebagai suatu pelayanan yang wujud produknya berupa dokumen resmi yang merupakan suatu dokumen yang diperlukan oleh masyarakat/publik, yang dikeluarkan oleh Instansi Pemerintah Pusat maupun Daerah, dan dilingkungan badan usaha baik milik Negara maupun

Daerah, yang memiliki bukti legalitas untuk menyatakan sah atau diperbolehkan suatu badan atau seseorang dalam melakukan usaha atau kegiatan tertentu.

a. Prinsip Dasar Penyelenggaraan Perizinan

Menurut Ratminto & Winarsih (2005: 244) terdapat 3 prinsip dasar dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan:

1. Prinsip Dasar Penghapusan

Dalam rangka melakukan pencapaian pelayanan yang baik yang diberikan pada masyarakat, diperlukan langkah penghapusan atas izin-izin yang sifatnya tidak seharusnya dibuat. Yaitu dilakukan tindakan penghapusan terhadap izin tersebut, sehingga tidak membebani terhadap masyarakat, maka izin yang diurus oleh masyarakat hanya izin yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat/publik.

2. Prinsip Dasar Penggabungan

Penggabungan izin yaitu dilakukan penggabungan apabila izin tersebut belum mampu diterapkan, hal tersebut perlu dilaksanakan dengan maksud untuk meminimalisasi perizinan yaitu melakukan penggabungan izin-izin yang dapat di gabungkan, sehingga mampu menciptakan izin yang bersifat komplit yaitu sebuah izin yang mencakup segala urusan.

3. Prinsip Dasar Desentralisasi

Prinsip ini merupakan penerapan atau melakukan sebuah upaya agar wewenang dalam pemberian izin dapat didelegasikan ke instansi

pemerintah dibawahnya. Yaitu dengan diberlakukannya Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2003. Khususnya eselonisasi camat, sudah sepantasnya jika wewenang dari pemberian izin diberikan kepada camat. Dalam arti kewenangan kepada kecamatan untuk memproses dan menyelesaikan semua pelayanan perizinan.

b. Asas Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan

Menurut Ratminto & Winarsih (2005: 36) beberapa asas yang harus diperhatikan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan yaitu:

1. Empati dengan pengguna jasa/*customers*, penyedia layanan/pegawai yang memberikan pelayanan perizinan yaitu dari instansi yang menyelenggarakan pelayanan perizinan harus memiliki empati atau rasa peduli kepada masyarakat/publik.
2. Pembatasan terhadap prosedur pelayanan harus dibuat atau direncanakan sependek mungkin yaitu dilakukan minimalisasi, sehingga konsep *one stop shop* mampu direalisasikan. Pengajuan konsep *one stop shop* dalam prinsip desentralisasi yaitu memberikan wewenangan kepada kecamatan dalam memproses izin dan menyelesaikan permasalahan perizinan yaitu sesuai dengan tujuan pembatasan prosedur, kemudian izin diproses dan diselesaikan di Kecamatan tidak perlu dengan menggunakan pengantar melalui RT dan RW, Dusun serta Kelurahan. Selain itu juga dapat menerapkan prinsip sentralisasi yaitu penerapan prinsip penyelesaian semua pelayanan perizinan di dinas atau instansi induk apabila dari

kecamatan dianggap belum mampu menerapkan. Namun pada prinsip sentralisasi hanya Instansi Pemerintah yang memiliki data *base* yang baik yang mampu menjalankannya.

3. Kejelasan tatacara pelayanan, dalam pelayanan tatacara atau alur proses pelayanan harus dibuat sesederhana mungkin sehingga masyarakat/pengguna jasa mudah dipahami, kemudian perlunya dikomunikasikan kepada pengguna jasa sehingga pengguna jasa mengetahui tatacara pelayanan.
4. Minimalisasi terhadap persyaratan pelayanan, dalam mengurus pelayanan persyaratan harus diminimalisasi yaitu hanya sesuai keperluan saja sehingga memudahkan masyarakat/pengguna jasa dalam mengurus perizinan.
5. Kejelasan kewenangan, pegawai dalam melayani masyarakat atau pengguna jasa pelayanan harus disesuaikan dengan kewenangan yang diberikan yaitu dirumuskan dengan jelas melalui bagan tugas dan melakukan distribusi kewenangan dengan tujuan agar tidak terjadi duplikasi dengan membuat bagan tugas dan distribusi dari kewenangan, sehingga meminimalisasi duplikasi maupun kekosongan tugas.
6. Transparasi biaya, yaitu dalam mengurus pelayanan perizinan perlu menetapkan standar biaya pengurusan seminimal mungkin yang tidak memberatkan masyarakat/pengguna jasa, serta adanya transparansi

biaya atau rasionalisi rincian biaya yang ditetapkan kepada pengguna jasa untuk keperluan apa saja.

7. Kepastian jadwal dan lamanya waktu pelayanan, yaitu jadwal atau waktu untuk melakukan penyelesaian pelayanan harus pasti dengan membuat gambaran secara jelas sesuai dengan yang direncanakan sehingga masyarakat tidak resah dan mengetahui kapan penyelesaian pengurusan pelayanan izin.
8. Minimalisasi formulir yaitu dalam merancang formulir yang nantinya akan di isi oleh masyarakat/pengguna jasa sebagai persyaratan pengurusan perizinan harus efisien, dalam hal ini jumlah lembaran formulir harus diminimalisasikan sehingga memudahkan masyarakat dan tidak terlalu banyak yang diisi.
9. Maksimalisasi waktu pemberlakuan izin, dalam rangka meminimalisasi seringnya pengurusan izin oleh masyarakat, maka dilakukan penerapan masa berlaku izin untuk jangkauan waktu yang cukup lama, semisal disamakan dengan KTP yaitu lima sampai sepuluh tahun.
10. Kejelasan hak dan kewajiban penyedia layanan dengan pengguna layanan. Hak-hak maupun kewajiban-kewajiban antara kedua belah pihak harus dirumuskan secara jelas melalui adanya sanksi atau adanya perjanjian ganti rugi.
11. Efektivitas dalam penanganan pelayanan, pelayanan seharusnya meminimalisir terjadinya keluhan masyarakat/ pengguna jasa

pelayanan. Akan tetapi jika terjadi keluhan maka perlunya dirancang suatu mekanisme yang mampu memastikan bahwa keluhan tersebut dapat ditangani secara efektif, sehingga permasalahan yang terjadi dapat segera terselesaikan dengan baik.

3. Pelayanan Prima

Pelayanan prima menurut Suwithi (dalam Widarini, 2013: 12) adalah hubungan antara seseorang dengan orang lainnya dengan memberikan kemampuan maksimal dalam penyelenggaraan pelayanan. Pelayanan prima dapat diartikan sebagai suatu penyelenggaraan pelayanan yang terbaik yang diberikan penyedia layanan kepada masyarakat/pengguna jasa layanan sesuai dengan prosedur pelayanan, tanpa membedakan baik pelanggan *internal* maupun pelanggan *eksternal*.

Kemudian pelayanan prima disampaikan oleh Maddy (dalam Widarini, 2013: 12-13) merupakan sebuah penerapan pelayanan terbaik yang mampu diberikan oleh penyedia layanan kepada masyarakat/pengguna jasa yaitu dengan terpenuhinya kebutuhan dan harapan dari masyarakat/pengguna jasa pelayanan.

Pelayanan Prima (*service excellence*) menurut Anorogo (dalam Widarini, 2013: 13) dapat diartikan sebagai suatu pelayanan yang melayani lebih dari yang diharapkan yaitu dengan memberikan perhatian terkait waktu, ketetapan, kenyamanan, keamanan, kualitas, kuantitas, kemudian biaya, proses serta kepuasan.

Berdasarkan pendapat yang disampaikan diatas, maka dapat disimpulkan, pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan penyedia layanan kepada pelanggan (masyarakat) sesuai dengan standar pelayanan yaitu waktu, ketetapan, kenyamanan, keamanan, kualitas, kuantitas, kemudian biaya, proses sehingga terwujudnya harapan dan kepuasan pengguna layanan.

a. Konsep Pelayanan Prima

Dalam menyelenggarakan pelayanan prima tidak dapat dilepaskan dari kemampuan dalam menentukan atau memilih konsep pendekatannya guna tercapainya keberhasilan sebuah pelayanan yang prima. Menurut Barata (2003: 31) konsep pelayanan prima di dasarkan dengan menelaraskan faktor - faktor sebagai berikut:

1. Sikap

Sikap merupakan perilaku yang harus ditonjolkan oleh penyedia layanan dalam menghadapi pelanggan yaitu meliputi kesopanan, merespon positif terhadap keluhan, bersikap menghargai pelanggan.

2. Perhatian

Perhatian merupakan kepedulian terhadap pelanggan yaitu baik berkaitan dengan kebutuhan dan keinginan, yaitu menghargai setiap masukan yang diberikan pelanggan baik mendengarkan saran dan kritik pelanggan dengan sungguh-sungguh serta memahami apa yang dirasakan pengguna layanan.

3. Tindakan

Merupakan kegiatan menampung setiap masukan yang diberikan oleh pelanggan, kemudian mewujudkan dalam bentuk tindakan untuk menyelesaikan atau mencari solusi atas masalah pelayanan yang dirasakan pelanggan, sehingga kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.

4. Kemampuan

Merupakan pengetahuan dan ketrampilan tertentu atau sesuai dengan bidangnya, yang harus dimiliki penyedia layanan untuk menunjang kinerja sehingga terwujudnya pelayanan prima.

5. Penampilan

Merupakan penampilan baik fisik maupun non fisik yang menunjukkan kepercayaan diri serta menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap penyedia layanan.

6. Tanggung jawab

Suatu sikap berperihakan terhadap pelanggan yang merupakan wujud dari kepedulian penyedia layanan untuk menghindari atau meminimalisir kesalahan maupun ketidakpuasan pelanggan dalam proses pemberian layanan.

b. Proses dan Tahapan dalam Pelayanan Prima

Berdasarkan pendapat dari Judiari (dalam Widarini, 2013: 20-21) terdapat proses maupun tahapan dalam pencapaian pelayanan prima yaitu sebagai berikut:

1. Pancarkan sikap positif kepada pelanggan

Pancarkan sikap positif dengan penampilan fisik, bahasa tubuh, ucapan, kemudian bunyi suara saat menggunakan alat kantor.

2. Mengidentifikasi Kebutuhan Pelanggan

Melakukan identifikasi terhadap kebutuhan pelanggan, mengidentifikasi kebutuhan pelanggan yaitu dilakukan dengan kemampuan penyedia layanan dapat membaca apa yang menjadi kebutuhan pelanggan, mengidentifikasi ketepatan penyelesaian pelayanan kemudian memahami situasi dan kondisi, serta memiliki kepedulian untuk mendengarkan apa yang menjadi harapan dan kebutuhan masyarakat/pengguna jasa.

3. Aplikasi Diri dengan Pengidentifikasian Kebutuhan Pelanggan

Dengan mengambil inisiatif melakukan tanggung jawab, berkomunikasi dengan baik dan jelas, menyambut dengan baik, membantu kebutuhan pelanggan serta menciptakan lingkungan yang menyenangkan.

4. Adanya pengakuan dari pelanggan terkait kepuasan pelayanan

Perlunya menuntaskan apa yang pelanggan butuhkan, memberikan kepercayaan sehingga pelanggan berpihak terhadap penyedia pelayanan. Menumbuhkan sikap saling percaya sehingga terciptanya kepuasan pelayanan.

E. Definisi Konseptual

Definisi konseptual merupakan suatu pengertian untuk menjelaskan gambaran secara jelas mengenai pembahasan penelitian ini dengan maksud menghindari kesalahpahaman terhadap pengertian maupun batasan mengenai istilah yang terdapat dalam pokok permasalahan. Adapun pengertian yang ingin peneliti jabarkan dalam definisi konseptual sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan dari kegiatan yang terjadi berupa interaksi secara langsung maupun tidak dengan seseorang atau orang lain dalam rangka menyediakan segala kebutuhan sesuai dengan harapan dan kebutuhannya dengan tujuan terciptanya kepuasan konsumen dalam pelayanan.
2. Pelayanan perizinan adalah suatu pelayanan yang wujud produknya berupa dokumen resmi yang merupakan suatu dokumen yang diperlukan oleh masyarakat/publik, yang dikeluarkan oleh Instansi Pemerintah Pusat maupun Daerah, dan dilingkungan badan usaha baik milik Negara maupun Daerah, yang memiliki bukti legalitas untuk menyatakan sah atau diperbolehkan suatu badan atau seseorang dalam melakukan usaha atau kegiatan tertentu.
3. Pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan penyedia layanan kepada pelanggan (masyarakat) sesuai dengan standar pelayanan yaitu waktu, ketetapan, kenyamanan, keamanan, kualitas, kuantitas, kemudian biaya, proses sehingga terwujudnya harapan dan kepuasan pengguna layanan.

F. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah suatu landasan yang dapat memberikan penjelasan maupun batasan mengenai permasalahan yang dijadikan sebagai objek dari penelitian. Adapun definisi operasional dari kualitas pelayanan dalam penelitian ini menggunakan indikator dari Zeithaml sebagai berikut:

1. ketampakan fisik (*tangibles*)
 - a. Fasilitas.
 - b. Seragam atau atribut petugas.
 - c. Sarana dan prasarana kerja.
2. keandalan (*reliability*)
 - a. Penyelesaian pelayanan perizinan tepat waktu.
 - b. Kepastian biaya pelayanan perizinan.
 - c. Kemampuan meminimalisasi kesalahan pelayanan perizinan.
 - d. Adanya kejelasan wewenang dan tanggung jawab menjalankan pelayanan perizinan.
 - e. Kedisiplinan pegawai.
3. Responsivitas atau *responsiveness*
 - a. Respon pegawai terhadap keluhan.
 - b. Kemampuan pemberian informasi pelayanan perizinan tepat dan mudah dipahami.
4. kepastian (*assurance*)
 - a. Adanya kejelasan visi dan misi organisasi.
 - b. Adanya kejelasan tujuan dan sasaran organisasi.

- c. Kemampuan organisasi mengidentifikasi isu-isu strategis sebagai dasar perumusan strategi organisasi.

5. *Empathy*

- a. Kepedulian petugas.
- b. Kecakapan membina komunikasi.

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif memiliki tujuan untuk mengungkapkan informasi kualitatif yaitu lebih menekankan terhadap permasalahan proses dan makna yaitu dengan mendeskripsikan suatu masalah. Sedangkan menurut Nawawi (1983: 63) penelitian deskriptif merupakan sebuah cara pemecahan masalah yang diteliti dengan menggambarkan subyek atau obyek penelitian, berupa seseorang, lembaga, instansi, dan lain sebagainya berdasarkan fakta yang ada.

Dengan kata lain penelitian deskriptif kualitatif merupakan jenis penelitian untuk memberikan gambaran secara jelas mengenai subyek atau obyek penelitian, berupa seseorang, lembaga, instansi, dan lain sebagainya berdasarkan hasil temuan yang ada dilapangan.

2. Obyek Penelitian

Obyek penelitian yaitu suatu tempat atau wilayah dimana peneliti akan melaksanakan penelitian. Obyek pada penelitian ini, bertempat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sleman

yang beralamat di Beran Lor, Tridadi, Sleman, Sleman, Yogyakarta 55511
Telepon (0274) 867199, 868405 pesawat 1175, Faksimile (0274) 868945.
(<http://dpmptt.slemankab.go.id>)

Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan banyaknya pemberitaan di surat kabar terkait keluhan dari masyarakat Sleman dalam mengurus perizinan di Kabupaten Sleman sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu, serta belum ada yang melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sleman dalam menyelenggarakan pelayanan perizinan.

3. Unit Analisis Data

Unit analisa data menurut Hamidi (2005: 75-76) merupakan suatu unit satuan yang dapat diteliti untuk mengetahui latar peristiwa sosial yang berkaitan dengan aktivitas baik aktivitas individu maupun suatu kelompok yang dijadikan sebagai subyek penelitian. Unit analisis dilakukan melalui wawancara, wawancara pada penelitian ini dilakukan kepada Nardi selaku Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sleman.

4. Jenis Data

Data merupakan segala keterangan atau merupakan segala bentuk informasi yang berkaitan dengan tujuan dari penelitian (Moleong, 2007: 157). Jenis data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian sebagai berikut:

a. Data Primer

Menurut Saifudin (1998: 36) data primer merupakan data yang diperoleh berasal dari sumber pertama yaitu dengan prosedur dan teknik pengambilan data yang berupa hasil dari wawancara, observasi atau diperoleh dengan menggunakan instrumen pengukuran yang dirancang khusus sesuai dengan tujuannya.

Dalam penelitian ini data primer diperoleh melalui observasi dan hasil wawancara dengan Nardi selaku Kepala Subbagian Umum dan kepegawaian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sleman dengan tujuan untuk mengumpulkan data guna menunjang penelitian.

b. Data Sekunder

Menurut Saifudin (1998: 36) data sekunder merupakan data penelitian yang diperoleh dari dokumen - dokumen atau secara tidak langsung yaitu melalui dokumentasi dan arsip - arsip resmi.

Dalam penelitian ini, data sekunder diperoleh melalui dokumen-dokumen Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sleman baik secara langsung maupun dari internet, serta referensi atau sumber lainnya yaitu dari buku, jurnal, makalah, Koran, arsip-arsip yang relevan dengan penelitian.

5. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan suatu langkah penting dalam melakukan penelitian, karena ketetapan dan kecermatan informasi terhadap subyek dan

variabel penelitian sangat bergantung terhadap strategi dan juga alat pengambilan data yang di gunakan dalam penelitian, sehingga peneliti memperoleh data yang valid. Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian, maka peneliti menggunakan teknik pengambilan data sebagai berikut:

a. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data dengan cara mengajukan pertanyaan yang diberikan kepada perorangan, kelompok dan lembaga yang berhubungan dengan obyek penelitian, kemudian narasumber atau yang diwawancarai memberikan jawaban atas pertanyaan yang telah diajukan.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan Jenis wawancara terstruktur. Menurut Moleong (2011: 190) wawancara terstruktur merupakan wawancara yang dilakukan, dimana pewawancara telah menetapkan sendiri permasalahan dalam penelitian yang dijadikan sebagai pertanyaan atau telah menyiapkan daftar pertanyaan terlebih dahulu sebelum melakukan wawancara.

b. Observasi Langsung

Menurut Sugiyono (2007: 226) observasi merupakan suatu proses yang kompleks, proses yang tersusun dari proses biologis dan psikologis, dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pada pengamatan dan ingatan.

Dalam penelitian ini observasi yang dilakukan untuk melengkapi data-data yang belum terjaring dalam penggunaan metode wawancara. Alasan peneliti melakukan observasi dengan tujuan untuk menyajikan gambaran perilaku atau kejadian dengan mengamati secara langsung kejadian-kejadian yang terjadi dilapangan, hasil temuan kejadian dilapangan dapat dijadikan informasi yang menunjang data penelitian.

c. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2009: 329) dokumen adalah catatan peristiwa yang telah terjadi, dokumen dapat berwujud tulisan, gambar maupun karya-karya monumental dari seseorang,

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik dokumentasi yaitu menggunakan dokumen-dokumen untuk memperoleh data-data guna memperkaya kajian mengenai permasalahan/topik yang diteliti, yaitu teknik dokumentasi yang dilakukan dengan cara melihat laporan, arsip resmi, buku, jurnal, surat kabar yang relevan untuk menunjang penelitian.

6. Teknik Analisis Data

Berdasarkan pernyataan dari Patton dalam Moleong (2012: 280) definisi teknik analisis data merupakan suatu tahapan kategori urusan data, kemudian mengorganisasikan pada suatu pola, kategori-kategori, uraian-uraian dasar. Kemudian Patton membedakan penafsiran tersebut dengan memberikan sebuah arti terhadap analisis melalui menjabarkan pola yang ada pada uraian untuk melakukan pencarian hubungan terkait dimensi-dimensi dalam uraian tersebut. Adapun dimensi-dimensi uraian sebagai berikut:

a. Reduksi Data

Mereduksi data memiliki dapat diartikan merangkum, pemilihan terhadap hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting dan dicari tema maupun polanya. Data yang telah direduksi dapat memberikan gambaran lebih jelas dan membantu peneliti sehingga memudahkan pada saat peneliti melakukan pengumpulan data selanjutnya serta mencarinya apabila diperlukan untuk mendapatkan data yang menunjang bagi penelitian yang dilakukan.

b. Penyajian Data

Penyajian data dalam penelitian kualitatif yaitu dilakukan menggunakan uraian secara singkat dengan membuat bagan hubungan setiap kategori atau jenisnya. Hal yang sering kali dilakukan pada penyajian data saat penelitian kualitatif yaitu dengan menggunakan teks yang dijadikan naratif.

c. Menarik Kesimpulan atau Verifikasi

Penarikan kesimpulan merupakan suatu kegiatan konfigurasi yang utuh. Kesimpulan diverifikasi selama penelitian berlangsung. Verifikasi adalah suatu upaya mempertanyakan kembali pemikiran yang melintas dalam pikiran, atau dapat diartikan merupakan sebuah tinjauan ulang terhadap catatan lapangan yaitu terkait data maupun kesimpulan atau sebuah temuan dalam seperangkat data lainnya