

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Sejak diberlakukannya otonomi daerah, pelayanan publik menjadi ramai diperbincangkan, karena pelayanan publik merupakan salah satu variabel yang menjadi ukuran keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah. Apabila pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah baik ataupun berkualitas, maka pelaksanaan otonomi daerah dapat dikatakan berhasil. Karena salah satu tujuan yang diinginkan melalui kebijakan otonomi daerah adalah terjadinya peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah daerah. Kinerja pelayanan publik (Mahsun: 2006:25) adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau program atau kebijakan pelayanan publik dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi yang tertuang dalam perencanaan strategis (*strategic planning*).

Disamping sudah menjadi keharusan bagi pemerintah untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan berbagai pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, isu tentang kualitas pelayanan publik ini juga dipicu adanya pengaruh perubahan paradigma ilmu administrasi publik.

Pemerintah sebagai lembaga penyedia pelayanan publik hendaknya mengoptimalkan kinerjanya dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat. Karena pelayanan publik merupakan suatu tolok ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat menilai langsung kinerja

pemerintah sangat diperlukan guna mengetahui seberapa jauh pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, apakah sudah sesuai dengan harapan masyarakat selaku pengguna jasa pelayanan atau belum. Selain itu penilaian kinerja dalam instansi publik juga dapat dijadikan sebagai tolak ukur apakah masyarakat sudah puas dengan kinerja pelayanan pemerintah. Dengan adanya informasi tentang penilaian kinerja tersebut dapat dijadikan acuan untuk memperbaiki kinerja agar lebih sistematis dan tepat arah sehingga tujuan ataupun misi organisasi bisa tercapai dan pelayanan publik yang diberikan bisa lebih berkualitas.

Kinerja pelayanan publik yang ideal pada dasarnya harus mampu memberikan pelayanan yang cepat, murah, mudah, berkeadilan, berkepastian hukum, terbuka, dan dapat dipertanggungjawabkan, sesuai dengan dinamika perkembangan masyarakat. Namun demikian, kenyataannya masyarakat masih menghadapi kinerja dan pengelolaan pelayanan publik yang masih jauh dari optimal. Sehingga pelayanan publik pada umumnya lebih banyak menjadi sasaran kritik dan ketidakpuasan masyarakat penerima layanan.

Pelayanan perizinan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang banyak mendapat kritik dari masyarakat. Hal ini disebabkan karena rendahnya kinerja layanan dalam birokrasi perijinan. Kecenderungan oknum birokrat kita untuk dilayani, bukan melayani. Serta kondisi pelayanan perijinan yang selama ini rumit, prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka, waktu penyelesaian, persyaratan yang tidak transparan.

Kendala lain yang juga dihadapi adalah terkait masalah petugas teknis yang melakukan survey, satuan kerja perangkat daerah teknis yang mengirimkan petugasnya untuk melakukan survey seringkali berbeda-beda sehingga seringkali sulit untuk berkoordinasi. Dengan kesibukan petugas teknis yang akan melakukan survey seringkali membuat jadwal survey tertunda.

Salah satu langkah strategis pemerintah untuk mendorong upaya perbaikan kualitas pelayanan perijinan kepada masyarakat adalah dengan penerapan sistem Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu (PPTSP). Program Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) merupakan kegiatan penyelenggaraan perizinan yang pola pelayanannya diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu, sistem pelayanan cepat, memiliki kepastian waktu.

Surat izin usaha perdagangan yang selanjutnya disebut SIUP merupakan salah satu jenis izin yang dilayani oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Cirebon. SIUP adalah Surat Izin yang digunakan dan wajib dimiliki seseorang atau suatu badan usaha untuk dapat melaksanakan kegiatan usaha perdagangan. Surat izin usaha perdagangan merupakan Surat izin yang dikeluarkan oleh pejabat pemerintah yang berwenang kepada pengusaha untuk melaksanakan kegiatan bisnis atau usaha dibidang perdagangan.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang masalah diatas maka yang menjadi pokok permasalahan dari penelitian ini yaitu Belum Optimalnya Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Cirebon

## **1.3. Identifikasi Masalah**

Sesuai permasalahan diatas, maka dalam penelitian ini ada beberapa identifikasi masalah yang akan menjadi pokok bahasan dalam penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kinerja pegawai dalam pelayanan penerbitan surat izin usaha perdagangan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Cirebon ?
2. Bagaimana Hambatan kinerja pegawai dalam pelayanan penerbitan surat izin usaha perdagangan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Cirebon ?
3. Bagaimana Upaya-upaya kinerja pegawai dalam pelayanan penerbitan surat izin usaha perdagangan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Cirebon ?

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin di capai dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Cirebon
2. Untuk mengetahui Hambatan Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Cirebon
3. Untuk mengetahui Upaya-upaya kinerja pegawai dalam pelayanan Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Cirebon.

#### **1.5. Kegunaan Penelitian**

Tercapainya hasil penelitian ini, maka kegunaan penelitian yang penulis diharapkan adalah sebagai berikut :

##### **a. Secara teoritis**

1. Dengan penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan penulis tentang kinerja pegawai dalam pelayanan penerbitan surat izin usaha perdagangan di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten cirebon.
2. Hasil dari penelitian yang penulis lakukan diharapkan dapat menjadikan bahan acuan dalam penelitian selanjutnya dengan masalah sama.

3. Dapat memperkaya kepustakaan dalam bidang administrasi publik, terutama dalam kajian kinerja pegawai.

#### **b. Secara Praktis**

1. Untuk memberikan masukan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Cirebon tentang kinerja pegawai yang baik.
2. Untuk memberikan saran sebagai perbaikan terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Cirebon.

### **1.6. Kerangka Pemikiran**

#### **1.6.1. Konsep Kinerja**

Kinerja adalah prestasi kerja atau hasil kerja pelaksanaan kerja. Istilah kinerja berasal dari kata “performance”, sedangkan pengukuran kinerja disebut dengan “*performance measurement*”. Bernardin dan Russel dalam Gomes (1999) mendefinisikan kinerja (performance) sebagai “catatan hasil (outcomes) yang dihasilkan dari fungsi suatu pekerjaan atau kegiatan tertentu selama suatu periode waktu tertentu.

Istilah kinerja pada umumnya diartikan sebagai suatu bentuk seseorang yang bekerja dan melihat seberapa banyak hasil yang diperolehnya dari pekerjaan itu. Kinerja organisasi akan sangat ditentukan oleh unsur pegawainya karena itu

dalam mengukur kinerja suatu organisasi sebaiknya diukur dalam tampilan kerja dari pegawainya.

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2017:67) menyatakan bahwa

“pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.

Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi (Amstrong dan Baron dalam Wibowo, 2012:7)

Apabila pekerja jelas memahami mengenai apa yang diharapkan dari mereka dan mendapat dukungan yang diperlukan untuk memberikan kontribusi pada organisasi secara efisien dan produktif, pemahaman akan tujuan motivasi, dan harga dirinya akan meningkat (Costello dalam Wibowo 2017:3).

Menurut Mitchell dalam Sinambela (2012:27) menyatakan bahwa

“kinerja yang baik akan dipengaruhi oleh dua hal yaitu tingkat kemampuan dan motivasi kerja yang baik”.

Dengan demikian kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau kelompok orang dalam pelaksanaan kegiatan program atau kebijakan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya masing-masing dalam rangka mewujudkan target, sasaran, visi dan misi maupun tujuan organisasi.

### **1.6.2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja**

Sedangkan menurut Mangkunegara (2013:67) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah :

1. Kemampuan

Secara psikologis, kemampuan (*ability*) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (*IQ*) dan kemampuan *reality*. Artinya, pegawai yang memiliki *IQ* diatas rata-rata dengan pendidikan yang memadai, akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan.

## 2. Motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi. Sikap mental yang mendorong diri pegawai untuk berusaha mencapai kinerja secara maksimal. Artinya, seorang pegawai harus memiliki sikap mental, mampu secara fisik, memahami tujuan utama dan target kerja yang akan dicapai, mampu memanfaatkan, dan menciptakan situasi kerja.

### 1.6.3. Indikator-indikator Kinerja

Terdapat 7 indikator kinerja, 2 diantaranya mempunyai peran sangat penting, yaitu tujuan dan motif. Kinerja ditentukan oleh tujuan yang hendak dicapai dan untuk melakukannya diperlukan adanya motif. Tanpa dorongan motif untuk mencapai tujuan, kinerja tidak akan berjalan. Dengan demikian tujuan dan motif menjadi indikator utama dari kinerja.

Namun kinerja, memerlukan adanya dukungan sarana, kompetensi, peluang, standar, dan umpan balik. Kaitan diantara ketujuh indikator tersebut digambarkan oleh Hersey, Blanchard, Johnson (Wibowo, 2014: 86-88) dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Tujuan : merupakan keadaan yang berbeda yang secara aktif dicari oleh seorang individu atau organisasi untuk dicapai.
2. Standar : mempunyai arti penting karena memberitahukan kapan suatu tujuan dapat diselesaikan.
3. Umpan balik : merupakan masukan yang dipergunakan untuk mengukur kemajuan kinerja, standar kinerja, dan pencapaian tujuan.
4. Alat atau sarana : merupakan sumber daya yang dapat dipergunakan untuk membantu menyesuaikan tujuan dengan sukses.
5. Kompetensi : merupakan persyaratan utama dalam kinerja.
6. Motif : merupakan alasan atau pendorong bagi seseorang untuk melakukan sesuatu.
7. Peluang : pekerja perlu mendapatkan kesempatan untuk menunjukkan prestasi kerjanya.

Menurut Agus Dwiyanto (2006: 50-51) ada beberapa indikator yang biasanya digunakan untuk mendeskripsikan kinerja birokrasi publik yaitu sebagai berikut:

1. Produktivitas.

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dengan output. Konsep produktivitas dirasa terlalu sempit dan kemudian General Accounting Office (GAO) mencoba mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan

memasukkan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting.

## 2. Kualitas pelayanan

Isu mengenai kualitas layanan cenderung semakin menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik. Dengan demikian, kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik. Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja adalah informasi mengenai kepuasan masyarakat seringkali tersedia secara mudah dan murah. Informasi mengenai kepuasan terhadap kualitas pelayanan seringkali dapat diperoleh dari media massa atau diskusi publik, akibat akses terhadap informasi mengenai kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan relatif sangat tinggi, maka bisa menjadi satu ukuran kinerja organisasi publik yang mudah dan murah dipergunakan. Kepuasan masyarakat bisa menjadi parameter untuk menilai kinerja organisasi publik.

## 3. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas disini

menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidakselarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut jelas menunjukkan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan organisasi publik. Organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek pula.

#### 4. Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit. Oleh sebab itu, responsibilitas bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan responsivitas.

#### 5. Akuntabilitas

Akuntabilitas Publik menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat publik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya adalah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu merepresentasikan kepentingan rakyat. Dalam konteks ini, konsep dasar akuntabilitas publik dapat

digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak.

#### **1.6.4. Penilaian Kinerja**

penilaian kinerja menurut Agus Dwiyanto (2006:47) yakni: “penilaian kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting karena dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai misinya. Begitu juga dengan penilaian kerja dalam organisasi pelayanan publik, penilaian kerja dijadikan sebagai tolak ukur dalam menilai sudah sejauh mana kinerja pelayanan publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan apakah pelayanan yang diberikan tersebut sudah sesuai dengan harapan dan memuaskan masyarakat sebagai pengguna jasa tersebut.

Penilaian kinerja sektor publik dilakukan untuk memperbaiki kinerja pemerintah, pengalokasian sumberdaya dan pembuatan keputusan, mewujudkan pertanggungjawaban publik serta memperbaiki komunikasi kepada masyarakat. Penilaian kinerja sektor publik dilakukan untuk memenuhi tiga maksud (dalam Mardiasmo 2000:248-265) yaitu:

1. Pengukuran kinerja sektor publik dimaksudkan untuk memperbaiki kinerja pemerintah. Ukuran kinerja dimaksudkan untuk dapat membantu pemerintah berfokus pada tujuan dan sasaran program unit kerja. Hal ini pada akhirnya akan meningkatkan efisiensi dan efektifitas organisasi sektor publik dalam pemberian pelayanan publik.

2. Ukuran kinerja sektor publik digunakan untuk pengalokasian sumberdaya dan pembuatan keputusan.
3. Ukuran kinerja sektor publik dimaksudkan untuk mewujudkan pertanggungjawaban publik dan memperbaiki komunikasi kepada masyarakat.

Kumorotomo ( dalam Hessel, 2006: 52) menggunakan beberapa kriteria untuk dijadikan pedoman dalam menilai kinerja organisasi sektor publik, antara lain adalah berikut ini :

1. Efisiensi

Efisiensi menyangkut pertimbangan tentang keberhasilan organisasi pelayanan publik mendapatkan laba, memanfaatkan faktor-faktor produksi serta pertimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomis. Apabila diterapkan secara objektif, kriteria seperti likuiditas, solvabilitas, dan rentabilitas merupakan kriteria efisiensi yang sangat relevan.

2. Efektivitas.

Apakah tujuan dari didirikannya organisasi pelayanan publik tersebut tercapai? Hal tersebut erat kaitannya dengan rasionalitas teknis, nilai, misi, tujuan organisasi, serta fungsi agen pembangunan.

3. Keadilan

Keadilan mempertanyakan distribusi dan alokasi layanan yang diselenggarakan oleh organisasi pelayanan publik. Kriteria ini erat kaitannya dengan konsep ketercukupan atau kepantasan. Keduanya mempersoalkan

apakah tingkat efektivitas tertentu, kebutuhan dan nilai-nilai dalam masyarakat dapat terpenuhi.

#### 4. Daya Tanggap

Berlainan dengan bisnis yang dilaksanakan oleh perusahaan swasta, organisasi pelayanan publik merupakan bagian dari daya tanggap negara atau pemerintah akan kebutuhan vital masyarakat.

##### **1.6.5 Pelayanan Publik**

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi. Karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan.

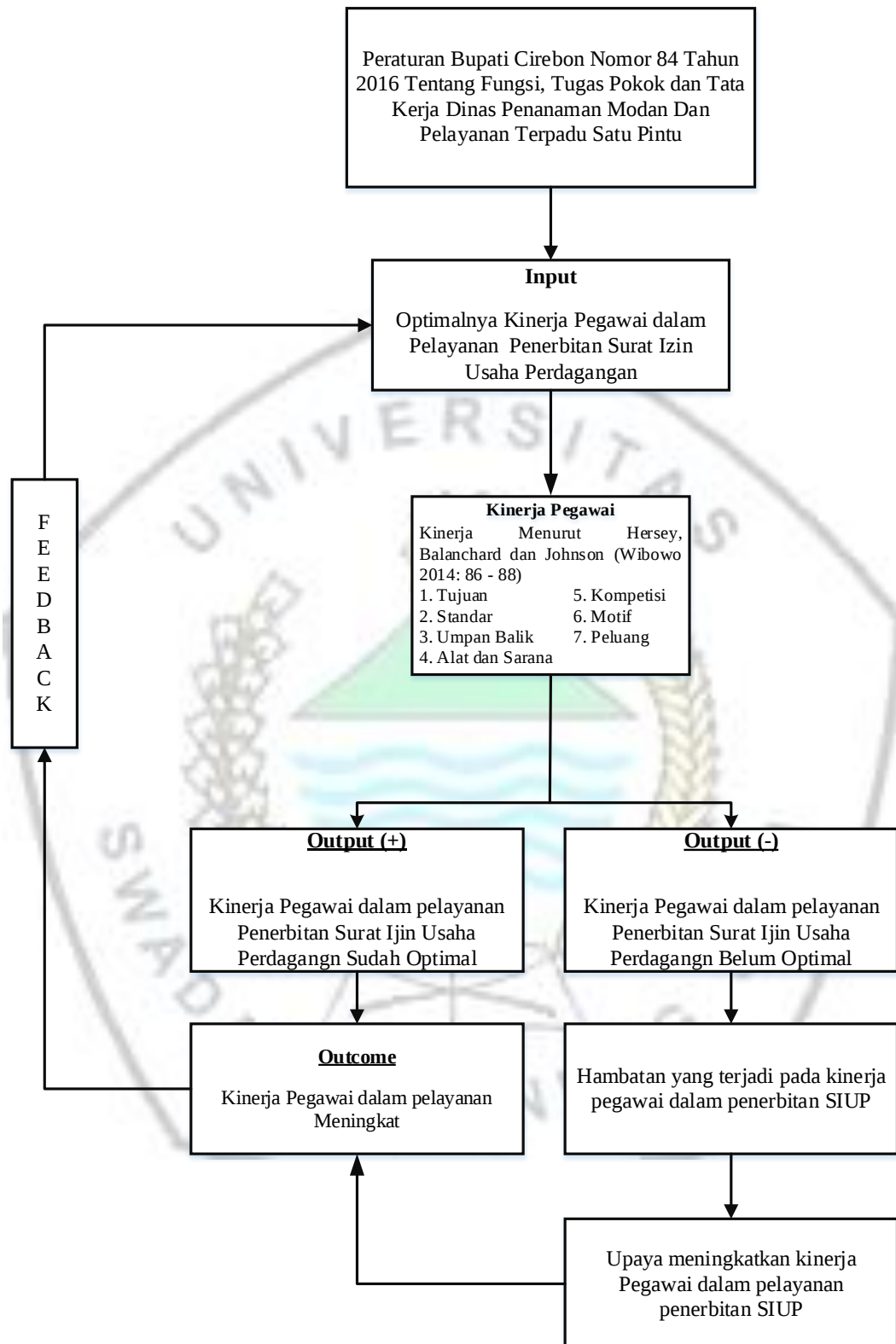
Hardiansyah (2011:11) mendefinisikan pelayanan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain. Sementara, Kotler dalam Sinambela (2011:4) mendeskripsikannya tiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Dari pendapat tersebut dapat diketahui bahwa kepuasan pelayanan tidak hanya dilihat melalui hasil atau produk layanan, tetapi juga dipengaruhi oleh sikap pemberi layanan.

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

Publik merupakan sejumlah manusia yang mempunyai cara berpikir dan harapan yang sama terhadap hal-hal yang bersifat umum, orang banyak, ramai (Sinambella Litjan Poltak, 2011:5)

Berdasarkan uraian diatas dapat dilihat kerangka pemikiran Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Cirebon sebagai berikut :





**Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran**

## **1.7. Definisi dan Operasionalisasi Konsep Penelitian**

### **1.7.1. Definisi Konsep Penelitian**

Untuk menyamakan persepsi dan pemahaman dalam penelitian dikemukakan definisi operasional sebagai berikut :

1. Kinerja pegawai adalah suatu hasil yang dicapai oleh pegawai tersebut dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan tertentu.
2. Pelayanan adalah sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan / atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.
3. Surat izin usaha perdagangan adalah dokumen yang diterbitkan berdasarkan peraturan daerah dan/atau peraturan lainnya yang merupakan bukti legalitas menyatakan sah atau diperbolehkannya orang/perseorangan atau badan hukum untuk melakukan usaha atau kegiatan tertentu.

### **1.7.2. Operasionalisasi Konsep Penelitian**

Operasionalisasi konsep penelitian merupakan upaya yang dilakukan peneliti dengan cara mengoperasikan atau menjabarkan konsep penelitian ke dalam beberapa dimensi yang sesuai dengan teori yang digunakan tersebut kemudian dijabarkan menjadi parameter-parameter.

**Tabel 1.1**  
**Operasionalisasi Konsep Penelitian**

| Variabel                      | Dimensi             | Parameter                                                                   |
|-------------------------------|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| Kinerja (Wibowo, 2014: 86-88) | 1. Tujuan           | 1. Focus / sasaran yang ingin dicapai<br>2. Ide apa yang ingin dikembangkan |
|                               | 2. Standar          | 1. Kualitas dorongan pimpinan<br>2. Bimbingan dan dukungan dari pimpinan    |
|                               | 3. Umpan Balik      | 1. Kritik dan saran<br>2. Kerjasama dengan tim kerja                        |
|                               | 4. Alat atau sarana | 1. Mesin komunikasi<br>2. Mesin kantor untuk melaksanakan pekerjaan         |
|                               | 5. Kompetensi       | 1. Kecakapan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat dengan tepat.   |

|  |            |                                                                                                                                   |
|--|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |            | 2. Kecepatan tanggapan terhadap perintah pimpinan                                                                                 |
|  | 6. Motif   | 1. Memberi penghargaan kepada pegawai<br>2. Promo jabatan                                                                         |
|  | 7. Peluang | 1. Diadakan diklat atau kursus gratis khusus pegawai<br>2. Adanya kesempatan kepada para pegawai untuk melanjutkan pendidikannya. |

## 1.8. Metode Penelitian

### 1.8.1. Metode Penelitian yang digunakan

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hal ini untuk memusatkan perhatian pada masalah-masalah atau fenomena-fenomena yang ada serta mampu menggambarkan secara baik mengenai fakta dilapangan yang ada sehingga peneliti memberikan informasi apa adanya.

Metode Deskriptif kualitatif penelitian terhadap permasalahan yang sedang terjadi dengan pendekatan kualitatif menurut Sugiono (2014 : 8) adalah “metode penelitian yang digunakan untuk meneliti suatu objek alamiah, pengambilan

sumber data atau teknik pengumpulan data dengan triangulasi (gabungan), analisis dan bersifat induksi kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi”.

Metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna adalah data yang sebenarnya data yang pasti merupakan suatu nilai dibalik data yang tampak.

Metode Penelitian Kualitatif menurut Moleong (2017 : 6) adalah “penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perihal persepsi, motivasi, tindakan, dan lain – lain secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata – kata bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah”.

Metode penelitian yang akan digunakan adalah pendekatan penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Dengan metode kualitatif tersebut, penulis terjun langsung ke lapangan dalam rangka meneliti objek kajiannya dan mengadakan interaksi langsung dengan pegawai di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten Cirebon dengan tujuan untuk mendapatkan informasi yang mendalam mengenai kinerja pelayanan publik dalam penerbitan surat izin usaha perdagangan.

### **1.8.2. Informan dan Teknik Pemilihan Informan**

Informan adalah orang yang memberikan informasi tentang seseorang atau organisasi kepada sebuah agensi.

Teknik pemilihan informan menggunakan teknik purposive (purposive sampling) dalam teknik ini peneliti memilih sampel sesuai kebutuhan. Menentukan informan kunci yaitu orang-orang yang paling banyak mengetahui tentang masalah yang diteliti, dan informan pendukung yaitu orang-orang di luar informan kunci yang dapat memberikan informasi pelengkap atau tambahan yang diperlukan peneliti dalam penelitian ini berkaitan dengan kinerja pelayanan publik dalam penerbitan surat izin usaha perdagangan di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten Cirebon.

Menurut Sugiyono (2013:221) penentuan informan dalam penelitian kualitatif berfungsi untuk mendapatkan informasi yang maksimum. Dalam penelitian kualitatif subjek penelitian ditentukan secara sengaja.

Adapun informan dalam penelitian ini terdiri dari :

#### **1. Informan kunci**

Informan kunci merupakan mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian. Informan kunci terdiri dari :

1. Kepala Bidang Pelayanan Administrasi Perizinan dan Non Perizinan.

2. Kepala subbagian umum dan kepegawaian

#### **2. Informan Pendukung**

Informan pendukung merupakan orang yang dapat memberikan informasi tambahan sebagai pelengkap analisis dan pembahasan dalam penelitian. Informan pendukung terdiri dari :

1. Staf Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Cirebon
2. Masyarakat ( Pemohon SIUP )

### **1.8.3. Teknik Pengumpulan Data**

Pada teknik pengumpulan data, menggunakan multi sumber bukti (triangulasi) yang artinya peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Wawancara yaitu proses memperoleh keterangan/informasi yang dibutuhkan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai, dengan menggunakan pedoman wawancara. Kedalaman wawancara ini sangat penting dalam penelitian kualitatif karena akan diperoleh data atau informasi yang benar benar lengkap, sehingga peneliti melakukan analisis dengan tajam dan mendalam.
2. Observasi yaitu metode pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung fenomena-fenomena yang menjadi objek penelitian dan mencatat gejala-gejala yang ditemukan di lapangan untuk mempelajari data-data yang diperlukan sebagai acuan yang berkenaan dengan topik penelitian. Adapun

sistem yang dipilih dan disepakati pada observasi langsung adalah dimana kedudukan penelitian hanya sebagai pengamat bukan anggota sepenuhnya dari objek yang sedang diteliti.

3. Dokumentasi Penelusuran dokumentasi untuk mendapatkan informasi yang mendukung analisis dan interpretasi data. Data ini berupa pengumpulan data, foto, video, dan rekaman. Sebelum melakukan penelitian langsung ke lapangan sebaiknya penulis menyusun pedoman dokumentasi.
4. Studi kepustakaan yaitu pengumpulan data yang diperoleh melalui buku-buku, karya ilmiah, jurnal, peraturan-peraturan dan lain sebagainya yang berkaitan dengan penelitian.

#### **1.8.4. Teknik Pengujian Keabsahan Data**

Teknik keabsahan data dalam penelitian kualitatif dengan menggunakan teknik triangulasi, menurut Moleong (2017 :330) teknik triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Melalui teknik pengujian keabsahan data, penulis menggunakan teknik triangulasi dengan membandingkan berbagai data yang diperoleh dengan cara *check*, *recheck*, dan *cross check* terhadap data itu.

Triangulasi dapat dilakukan dengan berbagai cara :

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil Wawancara.
2. Membandingkan apa yang dilakukan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.

3. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakan sepanjang waktu.
4. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang berbeda, orang pemerintahan.
5. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumentasi yang berkaitan.

Dalam Penelitian Kualitatif, suatu data dikatakan absah akurat jika memenuhi kriteria sebagai berikut :

1. Ada kesamaan data dari hasil wawancara dengan para informan. Data dinyatakan akurat jika untuk pertanyaan yang sama diperoleh data atas jawaban yang sama dari informan. Jika jawaban para informan berbeda-beda, maka data itu belum akurat/absah. Peneliti harus melakukan triangulasi dengan *cara check*, *recheck*, dan *cross check* sampai diperoleh data atau informasi yang sama.
2. Ada kesamaan data antara hasil wawancara dengan hasil pengamatan. Jika data dari hasil wawancara dengan hasil pengamatan itu tidak sama, maka data itu tidak absah atau akurat. Peneliti harus melakukan triangulasi lagi dengan *cara check*, *recheck*, dan *cross check* sampai diperoleh data atau informasi yang sama.

### 1.8.5. Teknik Analisis Data

Teknik Analisis Data Analisis data dalam kualitatif dilakukan dengan cara menganalisis secara mendalam data deskriptif yang diperoleh dari data yang terkumpul sebagaimana adanya tanpa membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum.

Moleong (2017 : 280), analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan pola, kategori , dan dapat di rumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data yang pertama – tama pengorganisasikan data yang terkumpul yang terdiri dari catatan lapangan dan tanggapan peneliti, gambar, foto dokumentasi berupa laporan, biografi, artikel, dan sebagainya kemudian mengatur, mengurutkan, pengelompokan, membelikan kode, dan mengkategorikannya sehingga menemukan tema dan hipotesis kerja yang akhirnya diangkat menjadi teori *substantive*.

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan dengan menggunakan analisis deskriptif, dengan tahap-tahap sebagai berikut:

#### 1) Reduksi Data

Yaitu data yang telah diperoleh kemudian dikumpulkan, dirinci secara sistematis, kemudian memilih hal – hal yang pokok sesuai dengan fokus dan masalah penelitian. Dengan kata lain reduksi data adalah memilih dan memilah data yang telah diperoleh. Data yang telah direduksi diharapkan memberikan gambaran yang lebih tajam, sehingga memudahkan peneliti dalam melakukan analisis.

#### 2) Display Data

Yaitu menyajikan data dalam bentuk uraian, gambar, tabel, dan sebagainya.

Dalam display data ini hanya data yang relevan dengan fokus Dan masalah penelitian yang dijadikan.

### 3) Verifikasi Data

Yaitu peneliti berusaha memperoleh makna dari berbagai data yang di kumpulkan kemudian dibuat pola, model, tema, hubungan dan permasalahan terhadap hal-hal yang sering muncul.

### 4) Penarikan Kesimpulan

Yaitu menyimpulkan secara logis berdasarkan reduksi dan display data serta verifikasi di atas.

## **1.9. Lokasi dan Rencana Jadwal Penelitian**

### **1.9.1. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini penulis lakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Cirebon, yang berlokasi di Jalan Sunan Drajat Nomor 1 Sumber Kabupaten Cirebon. Adapun alasan peneliti memilih lokasi tersebut adalah sebagai berikut :

1. Terdapat Masalah
2. Adanya data yang mendukung dalam penelitian
3. Lokasi penelitian terjangkau oleh peneliti.

### 1.9.2. Rencana Jadwal Penelitian

Penulis melakukan penelitian dilakukan selama 5 bulan dari Maret sampai dengan bulan Juli 2022, Untuk lebih jelas dapat dilihat dari tabel berikut:

### Table 2 Rencana jadwal penelitian

[illegible]

[illegible]