

**TRANSPARANSI PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB)
DI DINAS PENANAMAN MODAL, TENAGA KERJA DAN PTSP
KOTA PONTIANAK**

Oleh:

Mochamad Iqbal Firmansyah

NIM: E1011141091

Lina Sunyata², Hairil Anwar²

*Email: mochiqbal0111@student.untan.ac.id

1. Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.
2. Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Transparansi Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja dan PTSP Kota Pontianak. Fokus penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana masyarakat merasa keterbukaan/transparan terkait waktu penyelesaian pelayanan surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif, dengan desain penelitian analisis deskriptif. Penelitian ini menggunakan teori transparansi pelayanan public Ratminto dan Atik S. Winarsih (205: 209) dimana terdapat indikator yang terdiri dari : 1) Prosedur Pelayanan, kesimpulannya adalah bahwa prosedur yang diterapkan oleh pada masyarakat dianggap telah lebih baik dan cukup jelas. Karena masyarakat di arahkan oleh petugas pemberi layanan untuk mengurus dan menjalankan prosedur yang diberikan. Jadi masyarakat tidak perlu ke kantor dinas yang berkaitan dengan surat izin usahanya, 2) Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan, kesimpulannya adalah disimpulkan bahwa dari proses pemberian informasi mengenai persyaratan teknis dan administrasi mengenai pelayanan surat izin usaha sudah berjalan dengan baik, berdasarkan hasil pengamatan di lokasi penelitian menunjukkan keseriusan pegawai dalam melayani masyarakat dengan pemberian informasi mengenai persyaratan teknis dan administrasi sudah berjalan sebagaimana mestinya dengan banyaknya banner yang dipajang di ruangan kantor. 3) Rincian biaya pelayanan, kesimpulannya adalah mengenai pemberian informasi perincian biaya pelayanan dapat dikatakan sangat baik dikarenakan kemudahan akses melalui aplikasi di website dan play store yang diberikan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan dalam merincikan biaya administratif yang mereka keluarkan untuk surat izin mendirikan bangunan (IMB). 4) Waktu penyelesaian pelayanan, kesimpulannya adalah sudah bisa dikatakan sangat baik selaku pemerosesan administrasi akan tetapi penyebab sering terjadi keterlambatan yang terkait kondisi lapangan merupakan bukan bagian tugas dari pegawai dalam perizinan surat izin mendirikan bangunan (IMB) melainkan dari pihak Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat.

Kata kunci : Transparansi Pelayanan, Izin Mendirikan Bangunan, Kota Pontianak

**SERVICE TRANSPARENCY OF THE PONTIANAK CITY
INVESTMENT, MANPOWER, AND ONE STOP INTEGRATED
SERVICES OFFICE**

By:

Mochamad Iqbal Firmansyah

NIM: E1011141091

Dr. Lina Sunyata, M.Si , Hairil Anwar, SE, M.Si

*Email: mochiqbal0111@student.untan.ac.id

1. Student of Public Administration Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, Tanjungpura University Pontianak.
2. Lecturer of Public Administration Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, Tanjungpura University Pontianak.

ABSTRACT

This research aimed to analyze the transparency of building permit (IMB) services at the Pontianak City Investment, Manpower and One Stop Integrated Services Office. The focus of this research was to determine the extent to which the community felt openness/transparency regarding the completion time of the building permit (IMB) services. The method used in this research was qualitative method, with descriptive analysis research design. This research used the theory of public service transparency by Ratminto and Atik S. Winarsih (205:209) with indicators consisting of: 1) Service Procedures, it was concluded that the procedures implemented by the community were considered to be better and clear enough because the community was directed by service providers to manage and carry out the procedures given. Thus, the community did not need to go to the official office related to their business license. 2) Technical and administrative requirements for services, it was concluded that from the process of providing information regarding technical and administrative requirements for business license services had been going well, based on the results of observations at the research site which indicated the seriousness of employees in serving the community by providing information about technical requirements and the administration which had been running properly with the many banners displayed in the office space. 3) Details of service costs, it was concluded that the provision of detailed information on service costs was considered to be excellent due to the ease of access through the application on the website and playstore provided to the public as service users in detailing the administrative costs they spend on building permits (IMB) 4) The time length of service completion, it was concluded that it was considered to be excellent as an administrative process, but the cause of frequent delays related to field conditions was not the part of the duties of employees in permitting building permits (IMB) but from the Public Works and Public Housing Office.

Keywords: Service Transparency, Building Permit, Pontianak City

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Transparansi hendaknya dimulai dari proses perencanaan pengembangan pelayanan publik karena kepastian pelayanan bagi masyarakat umum yang memerlukan dan berhak atas pelayanan. Sebagaimana diketahui bahwa pemerintahan sekarang ini selalu berhadapan dengan lingkungan yang berubah sehingga perlu melakukan adaptasi supaya dapat memberikan pelayanan yang prima. Aspek transparansi dianggap sudah menjadi kebutuhan dan dianggap penting karena berdasarkan keadaan dimana segala aspek dari proses penyelenggaraan pelayanan publik bersifat terbuka dan dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat yang membutuhkan. Transparansi masih menjadi barang mewah sehingga tidak semua orang dapat menikmatinya. Padahal transparansi menjadi salah satu ukuran penting dari *good governance*. *Governance* dinilai baik atau buruk, salah satunya ditentukan oleh tingkat transparansi dalam pemerintahannya.

Banyak pelayanan publik yang persyaratannya tidak diketahui secara pasti oleh masyarakat sebagai pengguna layanan dan sering kali tidak memiliki akses terhadap informasi mengenai berbagai hal yang terkait dengan pelayanan publik yang mereka perlukan. Menurut Dwiyanto, Agus. (2006, 223) bahwa "Penyelenggaraan dituntut untuk terbuka dan menjamin akses *stakeholders* terhadap berbagai informasi mengenai proses kebijakan publik, alokasi anggaran untuk pelaksanaan kebijakan, serta pemantauan dan evaluasi terhadap pelaksanaan kebijakan. Dengan memberikan kesempatan kepada masyarakat luas untuk mengetahui berbagai informasi mengenai penyelenggaraan pemerintahan, maka dapat mempermudah upaya masyarakat dalam menilai keberpihakan pemerintah terhadap kepentingan publik. Masyarakat secara mudah dapat menentukan apakah akan memberikan dukungan kepada pemerintah, atau sebaliknya, kritik dan protes perlu dilakukan agar pemerintah lebih berpihak kepada kepentingan publik. Lebih dari itu,

hak untuk memperoleh informasi adalah hak asasi dari setiap warga negara agar dapat melakukan penilaian terhadap kinerja pemerintah secara tepat”.

Sebagaimana yang tertera dalam UU No. 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik yang menjamin pengguna layanan untuk mendapatkan informasi. Pemberi layanan wajib memberikan informasi yang dapat dilihat, dibaca yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik ataupun non-elektronik.

Pada kenyataannya, masyarakat seringkali tidak mengetahuinya karena mereka tidak bisa membaca, memahami. Karena itu, untuk hal-hal yang sangat penting seperti persyaratan, biaya, dan waktu yang diperlukan dalam proses pelayanan, para petugas pemberi layanan perlu menjelaskannya kembali, atau setidaknya mengecek kembali ketika berinteraksi dengan para pengguna. Menjelaskan kepada para pengguna mengenai berbagai aspek

penting dalam proses pelayanan publik merupakan kewajiban dari para penyelenggara layanan.

Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja dan PTSP Di Kota Pontianak merupakan salah satu perangkat pemerintah daerah di Kota Pontianak yang menerapkan sistem pelayanan satu pintu. sebagai instansi yang khusus bertugas memberikan pelayanan mengenai perizinan yang langsung bersinggungan kepada masyarakat, pada dasarnya dapat dikatakan sebagai terobosan baru atau inovasi manajemen pemerintah daerah, yang diharapkan mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Walikota No. 55 Tahun 2011 Tentang standar dan prosedur pelayanan perizinan terpadu satu pintu di Kota Pontianak menyatakan bahwa lamanya pembuatan izin adalah 14 hari kerja. Total 14 hari kerja itu termasuk rekomendasi maupun cek lapangan dan rapat bersama tim teknis. Saat telah dilakukan rapat dengan tim teknis, jika ditemukan berkas yang

masih belum lengkap maka berkas tersebut dikembalikan ke pemiliknya disertai catatan akan persyaratan yang harus dilengkapi lagi, akan tetapi dengan kondisi masyarakat yang kurang memahami cara mengakses situs tersebut maka terjadilah penurunan partisipasi pelaku usaha dalam membuat izin mendirikan bangunan. Selain itu, masih banyak persyaratan yang tidak dipenuhi oleh masyarakat juga menjadi hambatan penyelesaian izin dikarenakan masih ditemukan masyarakat yang tidak mengetahui bahwa persyaratan dalam pembuatan izin telah di cantumkan dengan lengkap di sebuah situs website resmi dari Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja dan PTSP Di Kota Pontianak. Akan tetapi masih ada ditemukannya masyarakat yang tidak mengetahui bagaimana cara mengakses situs web resmi tersebut, sehingga masyarakat menganggap petugas pelayanan tidak transparan.

2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka

identifikasi masalah yang dapat diambil dalam masalah ini yaitu :

1. Ketidak pastian waktu tentang penyelesaian pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB).
2. Kurangnya penyampaian informasi tentang syarat-syarat pembuatan surat Izin Mendirikan Bangunan terhadap masyarakat.

3. Fokus Penelitian

Pada dasarnya fokus dari penelitian untuk mempermudah penulis dalam menganalisis hasil penelitian, maka penelitian ini difokuskan pada Transparansi Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja dan PTSP Kota Pontianak. Perlunya fokus penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana masyarakat merasa Transparan/keterbukaan terkait waktu penyelesaian pelayanan surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja dan PTSP Kota Pontianak.

4. Rumusan Masalah

Berkaitan dengan fokus penelitian, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: “Bagaimana transparansi informasi pelayanan surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja dan PTSP Kota Pontianak ?”.

5. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah “Untuk mengetahui Transparansi Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja dan PTSP Kota Pontianak berdasarkan Peraturan Walikota Tentang standar dan prosedur pelayanan perizinan terpadu satu pintu di Kota Pontianak”.

6. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penilitan yang akan dilakukan ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya yang berkaitan dengan

permasalahan yang dibahas, dan dapat digunakan sebagai bahan referensi penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, sebagai bahan rujukan pembenahan diri bagi Kantor Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja dan PTSP Kota Pontianak dan Masyarakat yang berkaitan dengan kondisi masalah yang dibahas.

B. TINJAUAN PUSTAKA

1. Manajemen

Ada berbagai macam definisi manajemen, misalnya Manullag (1985: 17) mendefinisikan manajemen sebagai seni dan ilmu perencanaan, perorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan daripada sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu.

Manajemen merupakan inti dari administrasi, karena manajemen merupakan alat pelaksana utama administrasi. Adapun pengertian manajemen menurut para ahli

diantaranya dikemukakan oleh Gibson, Donelly dan Ivancevich dalam Ratminto dengan bukunya Manajemen Pelayanan (2005: 1), mendefinisikan manajemen sebagai suatu proses yang dilakukan oleh satu atau lebih individu untuk mengkoordinasikan berbagai aktivitas lain untuk mencapai hasil-hasil yang tidak bisa dicapai apabila satu individu bertindak sendiri.

Dua definisi tersebut kelihatannya berbeda, tetapi apabila dicermati pada prinsipnya adalah sama. Yang dimaksudkan dengan proses oleh Gibson, Donelly dan Ivancevich sebenarnya adalah penerapan ilmu dan seni sebagaimana dimaksudkan oleh Manullang. Sedangkan pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan oleh Gibson dan kawan-kawan disebut sebagai mengoordinasikan berbagai aktivitas lain.

Sama halnya dengan definisi manajemen, definisi pelayanan juga sangat banyak. Definisi yang sangat simpel diberikan oleh Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby (1997:

448) “Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan”.

2. Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak di bidang jasa, baik itu orang yang bersifat komersial atau pun yang bersifat non komersial. Namun dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan antara pelayanan yang dilakukan oleh orang yang bersifat komersial yang biasanya dikelola oleh pihak swasta dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi non komersial yang biasanya adalah pemerintah. Kegiatan pelayanan yang bersifat komersial melaksanakan kegiatan dengan berlandaskan mencari keuntungan, sedangkan kegiatan pelayanan yang bersifat non- komersial kegiatannya lebih tertuju pada pemberian layanan kepada masyarakat (layanan public atau umum) yang sifatnya tidak mencari keuntungan akan tetapi berorientasikan kepada pengabdian.

3. Transparansi Pelayanan Publik

Transparansi merupakan salah satu prinsip dalam perwujudan pemerintahan yang baik. Penjabaran secara lebih rinci mengenai transparansi pelayanan public sangat diperlukan, karena pelaksanaan transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik akan dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik. Transparansi harus dilaksanakan pada seluruh aspek manajemen pelayanan publik, meliputi kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, pengawasan atau pengendalian, dan laporan hasil kerjanya.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sector pelayanan terutama menyangkut hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Menjelaskan prinsip transparansi dalam penyelenggaraan transparansi Instansi Pemerintah, perlu memperhatikan prinsip-prinsip sebagai berikut:

- a. Harus ada komitmen yang kuat dari pimpinan dan seluruh staff.
- b. Harus merupakan suatu system yang dapat menjamin kegunaan sumber-sumber daya yang konsisten dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c. Harus dapat menunjukkan tingkat pencapaian tujuan dan sasaran.
- d. Harus berorientasi kepada pencapaian Visi dan Misi serta hasil dan manfaat yang diperoleh.
- e. Harus jujur, objektif, dan inovatif sebagai katalisator perubahan manajemen instansi pemerintah dan bentuk pemutakhiran metode dan teknik pengukuran kinerja dan menyusun laporan akuntabilitas.

Ratminto dan Atik S. Winarsih (2005: 209) menyatakan bahwa "Transparansi penyelenggaraan pelayanan publik merupakan pelaksanaan tugas dan keinginan yang bersifat terbuka bagi

masyarakat dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan/pengendaliannya, serta mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi”. Dimana terdapat indikator yang meliputi:

a. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yaitu rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu pelayanan. Prosedur pelayanan public harus sederhana, dan mudah dipahami serta diwujudkan dalam bentuk bagan alur.

b. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan

Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan yaitu masyarakat harus memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh pemberi pelayanan, baik berupa persyaratan teknis dan persyaratan administrasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Persyaratan tersebut seminimal mungkin dan dikaji terlebih dahulu agar benar-benar sesuai/relevan dengan jenis yang akan diberikan.

c. Rincian biaya pelayanan

Biaya pelayanan yaitu segala biaya dan rinciannya sebagai imbalan atas pemberian pelayanan umum yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

d. Waktu penyelesaian pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan public mulai dari dilengkapinya/ dipenuhinya persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan.

Kepastian dan kurun waktu penyelesaian pelayanan harus diinformasikan secara jelas pada masyarakat. Waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya/

dipenuhinya persyaratan teknis dan persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan. Unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan harus berdasarkan nomor urut permintaan pelayanan, yaitu yang pertama kali mengajukan pelayanan harus lebih dahulu dilayani/ diselesaikan apabila persyaratan lengkap (melaksanakan asas First in First Out/ FIFO). Kepastian dan kurun waktu penyelesaian pelayanan publik harus diinformasikan secara jelas dan diletakkan di depan loket pelayanan, ditulis dengan huruf cetak dan dapat dibaca dalam jarak pandang minimum 3 (tiga) meter atau disesuaikan dengan kondisi ruangan.

Kerangka Pikir Penelitian

Trasnpransi Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja dan PTPS Kota

Identifikasi Masalah

1. Ketidak pastian waktu tentang penyelesaian pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB).
2. Kurangnya penyampaian informasi tentang syarat-syarat pembuatan surat Izin Mendirikan Bangunan terhadap masyarakat.

Penyelenggaraan Transparansi Pelayanan Publik yang bersifat terbuka bagi masyarakat. Menurut Ratminto dan Atik S. Winarsih (2005: 209). Dimana Transparansi ini harus meliputi :

1. Prosedur Pelayanan
2. Persyaratan Teknis dan Administrasi Pelayanan
3. Rincian Biaya Pelayanan
4. Waktu Penyelesaian Pelayanan

Terciptanya sinergi pelayanan publik yang baik terhadap masyarakat yang ada di Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja dan PTSP Di Kota Pontianak yang sesuai dengan Manajemen Pelayanan.

C. METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Djarm'an Satori (2011, 23) mengungkapkan bahwa "Penelitian kualitatif dilakukan karena peneliti ingin mengeksplor fenomena-fenomena yang tidak dapat dikuantifikasikan yang bersifat deskriptif seperti proses suatu langkah kerja, formula suatu resep, pengertian-pengertian tentang suatu konsep yang beragam, karakteristik suatu barang dan jasa, gambar-gambar, gaya-gaya, tata cara suatu budaya, model fisik suatu artifak dan lain sebagainya".

Selain itu, Sugiono (2012, 9) juga mengemukakan "Penelitian kualitatif sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dengan triangulasi, analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih

menekankan makna daripada generalisasi". Menurut Nana Syaodih Sukmadinata (2011, 73) bahwa "Penelitian deskriptif kualitatif ditujukan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik bersifat alamiah maupun rekayasa manusia, yang lebih memperhatikan mengenai karakteristik, kualitas, keterkaitan antar kegiatan.

Selain itu, Penelitian deskriptif tidak memberikan perlakuan, manipulasi atau perubahan pada variabel-variabel yang diteliti, melainkan menggambarkan suatu kondisi yang apa adanya. Satu-satunya perlakuan yang diberikan hanyalah penelitian itu sendiri, yang dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Berdasarkan keterangan dari beberapa ahli di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa penelitian deskriptif kualitatif yaitu rangkaian kegiatan untuk memperoleh data yang bersifat apa adanya tanpa ada dalam kondisi tertentu yang hasilnya lebih menekankan makna. Di sini, peneliti menggunakan metode

penelitian deskriptif kualitatif karena penelitian ini mengeksplor fenomena Transparansi Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja dan PTSP Kota Pontianak.

2. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja dan PTSP yang terletak di Jalan Sutoyo No.1, Kecamatan Pontianak Selatan, Kota Pontianak. Peneliti memilih lokasi tersebut dikarenakan terdapat permasalahan dalam Transparansi pelayanan yang dilakukan di Kantor Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja dan PTSP Pontianak. Selain itu, lokasi mudah dijangkau, serta mudah dalam memperoleh data. Waktu penelitian terhitung dari bulan Mei sampai dengan selesainya penelitian dilakukan.

3. Subjek dan Objek Penelitian

Peneliti memilih Subjek dengan teknik purposive sampling. Menurut Sugiyono, dalam penelitian kualitatif teknik sampling yang lebih sering

digunakan adalah purposive sampling. Purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, misalnya orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan. Snowball sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data yang pada awalnya jumlahnya sedikit, lama-lama menjadi besar (Sugiyono, 2009:300). Sementara itu menurut Burhan Bungin (2012:53), dalam prosedur sampling yang paling penting adalah bagaimana menentukan informan kunci (key informan) atau situasi sosial tertentu yang sarat informasi. Memilih sampel, dalam hal ini informan kunci atau situasi sosial lebih tepat dilakukan dengan sengaja atau bertujuan, yakni dengan purposive sampling. Penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling, karena peneliti merasa sampel yang diambil paling mengetahui tentang masalah yang akan diteliti oleh peneliti.

Subjek penelitian merupakan orang yang dapat dimintai data atau informasi atau orang yang menjadi sumber informasi dalam penelitian.

Adapun yang menjadi sumber data dalam penelitian ini adalah seseorang memiliki informasi dan data yang biasa di sebut dengan narasumber. Dalam penelitian ini Subjek penelitian dipilih secara *Purposive*, yaitu dipilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu. Peneliti memilih narasumber yang dianggap mengetahui informasi dan permasalahan secara mendalam, juga dapat dipercaya untuk dijadikan sumber informasi. Adapun yang menjadi subjek penelitian atau informan pada teknik dalam penelitian ini adalah :

Subjek pada penelitian ini adalah meliputi : Kepala Seksi Pengelolaan Data dan Sistem Informasi Di Kantor Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja dan PTSP Kota Pontianak, Kepala Seksi Penetapan di Kantor Dinas Penanaman Modal , Tenaga Kerja dan PTSP Kota Pontianak.

Dari para narasumber diatas peneliti merasa cukup mendapatkan informasi yang jelas mengenai transparansi pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) di

Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja dan PTSP Kota Pontianak.

Objek penelitian ini adalah : Transparansi Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja dan PTSP Kota Pontianak.

4. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data yang mengungkapkan masalah penelitian, diperlukan teknik pengumpulan data yang sesuai dengan tujuan penelitian. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang dipergunakan adalah :

1. Wawancara, peneliti melakukan tanya jawab kepada narasumber atau informan yang telah ditetapkan untuk mendapatkan informasi dan kata mengenai masalah atau permasalahan yang diperlukan.
2. Observasi, yaitu peneliti berada diantara objek penelitian untuk mengetahui secara langsung tentang gaya

kepemimpinan Kepala Kantor Kesatuan Bangsa dan Sosial Politik Kota Pontianak.

3. Dokumentasi, peneliti melakukan pengumpulan bahan-bahan yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti melalui dokumen-dokumen dan arsip.

5. Analisis Data

Analisis data merupakan proses pencandraan (*description*) dan penyusunan transkrip *interview* serta material lain yang telah terkumpul. Dengan tujuan agar peneliti dapat menyempurnakan pemahaman terhadap data tersebut untuk kemudian menyajikannya kepada orang lain lebih jelas tentang apa yang telah ditemukan atau dapatkan dari lapangan. (Danim 2002, 209).

Dalam hal analisis data kualitatif, Bogdan (dalam Sugiyono 2017, 244) menyatakan analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat

diinformasikan kepada orang lain. Analisa data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono 2017, 246) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Adapun langkah-langkah dalam menganalisis data adalah sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting. Data yang diperoleh dari lapangan perlu dicatat secara teliti dan rinci. Dengan reduksi, peneliti merangkum, mengambil data yang pokok dan penting, serta membuat kategorisasi data.

2. Penyajian Data

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data ini dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya. Penyajian data yang sering digunakan dalam penelitian kualitatif berupa teks yang bersifat naratif.

3. Verifikasi Data

Langkah ketiga dalam analisis kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat dan mendukung pada tahap pengambilan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan kredibel.

6. Teknik Keabsahan Data

Teknik keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan uji kredibilitas data. Ada beberapa cara yang dapat dilakukan dalam uji kredibilitas atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif, namun peneliti memilih menggunakan triangulasi dalam menguji keabsahan data. Menurut Sugiyono (2011:273) Teknik triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Triangulasi terbagi menjadi tiga cara yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik dan triangulasi waktu.

Pada penelitian ini, triangulasi yang digunakan oleh peneliti yaitu triangulasi sumber. Triangulasi sumber menurut Sugiyono (2011:274) dilakukan dengan cara mengecek data yang telah di peroleh melalui berbagai sumber. Untuk memperoleh data yang akurat peneliti akan mencari informasi yang diperlukan melalui berbagai sumber sehingga diperoleh data yang objektif dan valid serta sesuai dengan

data yang di perlukan dan dicek kembali dengan data yang sudah di peroleh. Keabsahan data bermakna sebagai pembuktian bahwa bukti yang didapat peneliti sesuai dengan realita atau apa yang sesungguhnya ada di lokasi penelitian. Dalam menguji keabsahan data ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber artinya peneliti menggunakan teknik yang sama untuk memperoleh data dari sumber yang berbeda-beda. Pada penelitian ini, peneliti melakukan wawancara dengan beberapa informan untuk mendapatkan informasi terkait dengan masalah penelitian.

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini peneliti akan menyajikan deskripsi dari data yang diperoleh di lokasi penelitian melalui metode pengumpulan data yang telah disebutkan pada bagian sebelumnya. Dalam mengumpulkan data yang diperlukan untuk menjawab permasalahan secara mendalam, ada beberapa tahapan yang dilakukan oleh peneliti, yaitu : pertama,

penelitian ini diawali dengan pengumpulan berbagai dokumen dari Dinas Penanaman Modal, Tenaga kerja dan PTSP Kota Pontianak. Seperti susunan organisasi serta tugas pokok dan fungsi Dinas Penanaman Modal, Tenaga kerja dan PTSP Kota Pontianak. Kedua, peneliti melakukan sejumlah wawancara dengan pegawai pada Dinas Penanaman Modal, Tenaga kerja dan PTSP Kota Pontianak yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

Data-data tersebut berupa pernyataan dari para informan mengenai permasalahan penelitian ini. Sedangkan data-data sekunder didapat dari kepustakaan dan karya-karya ilmiah yang ada serta dokumen-dokumen yang didapat dari lokasi penelitian. Dalam hal ini, data bisa bermanfaat bagi penerimanya. Selama pelaksanaan penelitian dilapangan, peneliti dapat memberikan suatu analisis mengenai Transparansi Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja dan PTSP Kota Pontianak.

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, transparansi pelayanan sangat berguna kepada pengguna layanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan serta memperdalam kepercayaan masyarakat terhadap instansi. Saat peneliti melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi di Kantor Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja dan PTSP Kota Pontianak peneliti menilai transparansi pelayanan yang diterapkan sudah cukup baik dan penerapannya sangat optimal dan tepat. Pembuktian ini dilakukan melalui wawancara terhadap beberapa sumber yaitu Kepala Seksi Pengelolaan Data dan Sistem Informasi dan Kepala Seksi Penetapan berdasarkan pada indikator transparansi pelayanan yang menurut Ratminto & Atik S. Winarsih (2005, 209).

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti bahwa persyaratan teknis dan administrasi pelayanan, prosedur pelayanan, rincian biaya pelayanan, hanya saja waktu penyelesaian pelayanan sudah bisa

dikatakan sangat baik selaku pemerosesan administrasi tetapi yang sering terjadi keterlambatan yang terkait kondisi lapangan saja yang merupakan bukan bagian tugas dari pegawai di Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja dan PTSP Kota Pontianak sudah dipublikasikan dengan baik dan dapat dipahami oleh pengguna layanan dalam membuat surat izin dan juga dari hasil observasi langsung yang dilakukan, menunjukkan bahwa prosedur yang diterapkan oleh Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja dan PTSP Kota Pontianak pada masyarakat dianggap telah lebih baik dan cukup jelas. Karena masyarakat di arahkan oleh petugas pemberi layanan untuk mengurus dan menjalankan prosedur yang diberikan. Jadi masyarakat tidak perlu ke kantor dinas yang berkaitan dengan surat izin usahanya.

E. PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas secara mendalam pada bab sebelumnya, adapun kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah bahwa

transparansi pelayanan izin mendirikan bangunan di Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja dan PTSP Kota Pontianak sepenuhnya transparan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari SOP yang telah ditetapkan diberlakukan oleh Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja dan PTSP Kota Pontianak yang jelas. Hanya saja bagi untuk para pemohon untuk lebih teliti agar pemrosesan surat izin mendirikan bangunan bisa berjalan dengan sesuai dan tidak menghambat waktu bagi pemohon.

Namun jika dilihat dari hasil wawancara yang telah diolah secara baik dan melalui observasi yang telah dilakukan, hasil tersebut menunjukkan bahwa Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja dan PTSP Kota Pontianak telah melakukan semaksimal mungkin dilihat dari prosedur pelayanan, persyaratan teknis dan administratif pelayanan, rincian biaya pelayanan dan waktu penyelesaian pelayanan yang sangat jelas dan transparansi. Memang yang sering masyarakat

atau pemohon keluhkan adalah waktu penyelesaian pelayanan yang sedikit terhambat bukan dikarenakan proses administrasi yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja dan PTSP Kota Pontianak melainkan petugas lapangan yang dilaksanakan oleh Dinas Pekerjaan Umum Kota Pontianak.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah penulis jabarkan di atas maka penulis memberikan sedikit saran-saran yang diharapkan bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang berkepentingan. Beberapa saran yang ingin disampaikan adalah sebagai berikut:

- a. Dengan SOP yang diberlakukan Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja dan PTSP Kota Pontianak pemohon agar dapat lebih memahami dan lebih teliti apa saja syarat-syarat yang perlu dalam pembuatan surat izin mendirikan bangunan.
- b. Sosialisasi perizinan perlu ditingkatkan agar masyarakat

luas dapat mengetahuinya dan meningkatkan kesadaran akan pentingnya mengurus izin. Selain itu, sosialisasi juga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja dan PTSP Kota Pontianak sehingga masyarakat dapat mengurus izinnya sendiri agar masyarakat paham dalam proses pengurusan perizinan.

- c. Tampilan Pada Website perlu penyempurnaan berupa tata cara masyarakat bisa mengunduh aplikasi perhitungan berbasis android agar dapat diaplikasikan langsung oleh masyarakat.
- d. Perlu Penyederhanaan Indeks perhitungan, agar perhitungan dapat lebih mudah dimengerti dan diaplikasikan.
- e. Perlu ditampilkan contoh dan cara penggambaran site plan dan denah bangunan untuk tipe bangunan sederhana agar dapat membantu masyarakat dalam memenuhi kelengkapan persyaratan perizinan IMB.

F. DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Asdy Mahasatya.

Dwiyanto, Agus. 2005. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: PSKK-UGM.

Jonathan, Sarwono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta :Grahallmu.

Keban Y.T. (2008). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik*. Yogyakarta Gava media.

Moenir. 1998. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Moleong Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Bandung: Alumni.

Nazir, Moh. 2002. *Metode Penelitian*. Darussalam: Ghalia Indonesia.

Ratminto, Winarsih S Atik.(2005). *Manajemen Pelayanan*, Penerbit Pustaka Pelayanan. PT. Yogyakarta

Solekhan Moch. 2012. *Penyelenggaraan Pemerintahan Desa Berbasis Partisipasi Masyarakat Dalam Membangun Mekanisme*

Akuntabilitas. Malang: Setara Press.

Sugiono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif: Kuantitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama.

Syafiie, Inukencana. 2007. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Bandung: Rafika Aditama.

Jurnal Skripsi :

Ratminto, Winarsih S Atik. 2005. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptuan, Penetapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: PustakaPelajar.

Ratminto.2002. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Era Otonomi Daerah: Harapan Yang Belum Menjadi Nyata*. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Fakultas ISIPOL UMY Yogyakarta, Vol XI, Nomor 12, Feb.2002.

Smith Rex Deighton (2004). *Regulatory Transparency in OECD Countries: Overview, Trends a,d Challengers*. Australian: Jurnal of Publik Administration. 63: 66-73

Sugiono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif: Kuantitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama.

Syafiie, Inukencana. 2007. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Bandung: Rafika Aditama.

Website :

Sumber website :
<http://dpmtk.id/index.php/2017/07/05/laporan-survey-kepuasan-masyarakat-semester-1-tahun-2017>.