



**PENGARUH TRANSPARANSI TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PERIJINAN DI DINAS PERINDUSTRIAN,
PERDAGANGAN DAN PENANAMAN MODAL KABUPATEN
JEMBER**
*(THE TRANSPARENCY TOWARDS LEGAL SERVICE QUALITY IN INDUSTRY,
TRADE AND INVESTMENT OFFICER OF REGENCY OF JEMBER*

SKRIPSI

Oleh

Kartini Dwi Haryani

NIM 040910201006

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2008**



**HUBUNGAN PROFESIONALISME PEGAWAI DENGAN
KUALITAS PELAYANAN PT. JAMSOSTEK (PERSERO)
CABANG JEMBER**
*(THE RELATIONSHIP OF OFFICER PROFESIONALISM WITH SERVICE
QUALITY OF PT.JAMSOSTEK (CORPORATION) BRANCH JEMBER)*

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi syarat-syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Admisitrasi Negara (S1)
dan mencapai gelar Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Oleh :

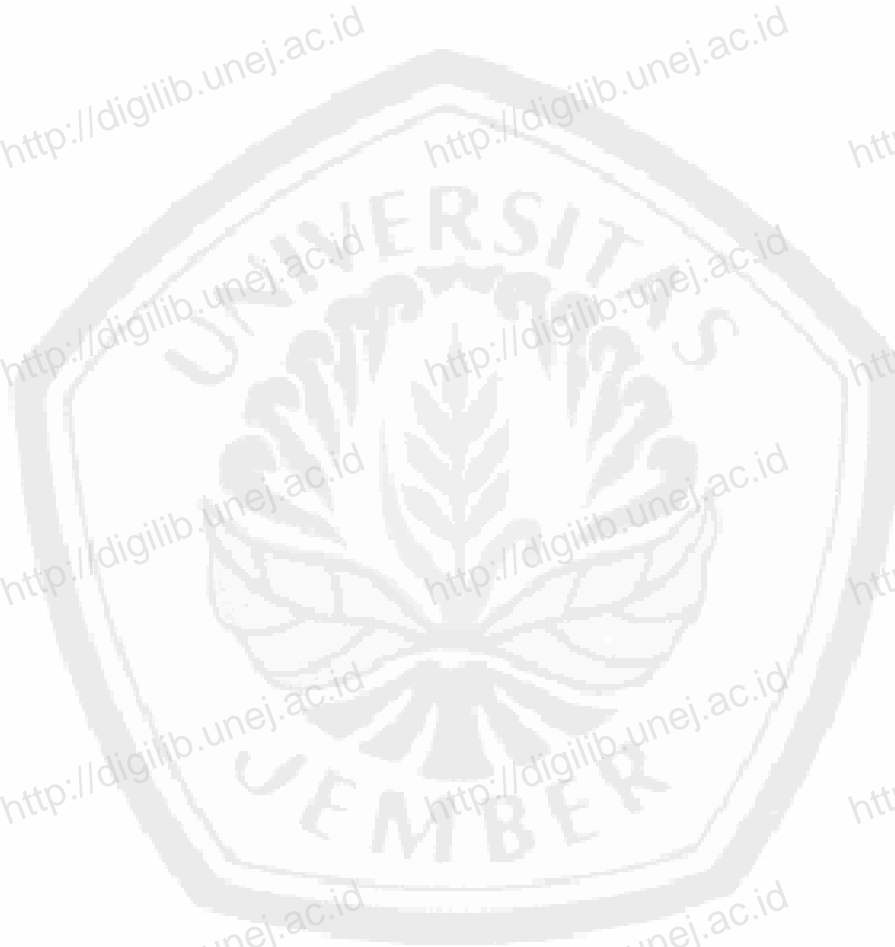
Rizma Guna Pratiwi

NIM 040910201121

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2008**

MOTTO

Benih uang adalah pelayanan, itu sebabnya mengutamakan pelayanan adalah sikap yang mendatangkan kekayaan. Utamakan kekayaan terlebih dahulu dan uang akan datang dengan sendirinya *)



*) David J. Lohwartz.2000. Berfikir dan menjadi sukses

SKRIPSI

**PENGARUH TRANSPARANSI TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PERIJINAN DI DINAS PERINDUSTRIAN,
PERDAGANGAN DAN PENANAMAN MODAL KABUPATEN
JEMBER**
*(THE TRANSPARENCY TOWARDS LEGAL SERVICE QUALITY IN
INDUSTRY, TRADE AND INVESTMENT OFFICER OF REGENCY OF
JEMBER)*

Oleh

Kartini Dwi Haryani
NIM 040910201006

Pembimbing:

Dosen Pembimbing I : Drs. Abdul Kholiq Azhari M.Si

Dosen Pembimbing II : Drs. H. Boedijono M.Si

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Transparansi Terhadap kualitas Pelayanan Perijinan di Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Penanaman Modal Kabupaten Jember telah di uji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember pada:

Hari : Senin

Tanggal : 23 Juni 2008

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim penguji,

Ketua,

Sekretaris,

Dra. Inti Wasiati, M.M
NIP: 130 808 982

Drs. Agus Suharsono M.Si
NIP: 131 862 838

Anggota:

1) Drs. Anwar, M.SI
NIP: 131 832 304

()

2) Selfi Budi H. S.Sos, M.Si
NIP: 132 133 403

()

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Jember,

Dr. H. Uung Nasdia, B.S.W, M.S
NIP: 130 674 836

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Kartini Dwi Haryani

NIM : 040910201006

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul “Pengaruh Transparansi Terhadap Kualitas Pelayanan Perijinan di Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Penanaman Modal Kabupaten Jember ” adalah benar-benar hasil karya sendiri, jika dalam pengutipan subansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada instansi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang haru dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia medapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 30 Juni 2008
Yang menyatakan,

Kartini Dwi Haryani
NIM : 040910201006

PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, hidayah , serta ridho-Nya, sehingga skripsi dengan judul: “Pengaruh Transparansi Terhadap Kualitas Pelayanan Perijinan di Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Penanaman Modal Kabupaten Jember” ini dapat terselesaikan. Penulisan Skripsi ini guna memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Strata Satu (S1) pada Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Jember.

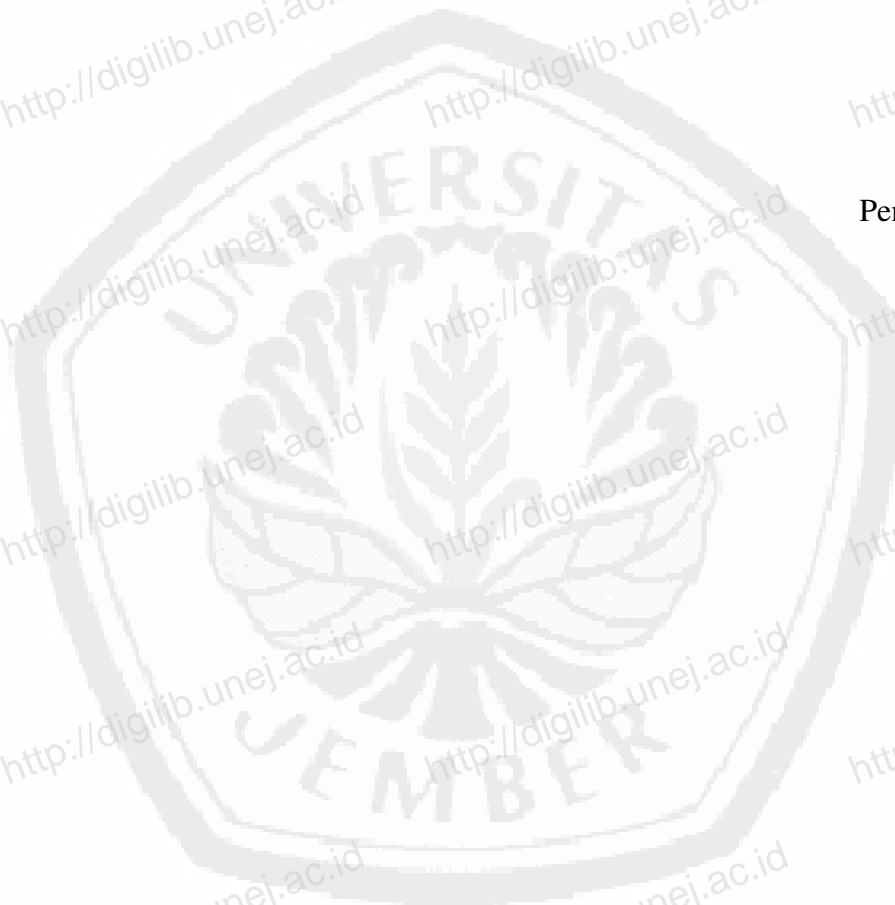
Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak DR. H. Uung Nasdia, B.Sw. M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
2. Bapak Drs. Sutrisno, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
3. Bapak Drs. Agus Suharsono, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
4. Bapak Drs. Abdul Kholiq Azhari, M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah memberi dukungan, bimbingan dan saran sehingga skripsi dapat terselesaikan;
5. Bapak Drs. H. Boedijono, M.Si selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan dukungan, bimbingan dan saran sehingga skripsi dapat diselesaikan.
6. Bapak Ir. Hariyanto, selaku Kepala Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Penanaman Modal Kabupaten Jember. beserta jajaran staf yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini;
7. Keluarga Besar AN '04 (Resty, Fanita, Dumil, Aang, Nyta);
8. Kelompok Magang di Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Penanaman Modal Kabupaten Jember (Resty, Emby, Ariel)

Semoga Allah SWT, membalas budi baik selama ini. Akhir kata teriring harapan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amien.

Jember, Mei 2008

Penulis



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
HALAMAN PEMBIMBINGAN	vi
RINGKASAN	vii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	22
1.3 Tujuan Penelitian	23
1.4 Manfaat Penelitian	23
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	25
2.1 Landasan Teori	25
2.1.1 Konsep Transparansi	33
2.1.1.1 Komunikasi Publik oleh Pemerintah (X1)	35
2.1.1.2 Hak Masyarakat Terhadap Akses Informasi (X2)	36

2.2 Konsep Kualitas Pelayanan	36
2.2.1 Model Servis Quality	37
2.3 Hipotesis	42
BAB 3. METODE PENELITIAN.....	44
3.1 Metode Penelitian	44
3.2 Tipe Penelitian.....	44
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian.....	45
3.4 Penentuan Populasi dan Sampel.....	45
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	46
3.5.1 Operasionalisasi Variabel Pengaruh (X)	47
3.5.2 Operasionalisasi Variabel Terpengaruh (Y)	47
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	50
3.6.1 Dokumentasi	50
3.6.2 Kuisisioner atau Angket	51
3.7 Metode Analisis Data	51
BAB 4. HASIL DAN PENYAJIAN DATA.....	54
4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian	54
4.1.1 Sejarah Singkat Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Penanaman Modal Kabupaten Jember.....	54
4.1.2 Susunan Organisasi Dinas Perindustrian, Perdagangan, dan Penanaman Modal	55
4.1.3 Tugas dan Fungsi Masing- Masing Bagiab Dinas Perindustrian, Perdagangan, dan Penanaman Modal Kabupaten Jember	57
4.1.4 Kepegawaian Dinas Perindustrian, Perdagangan, Dan Penanaman Modal	77

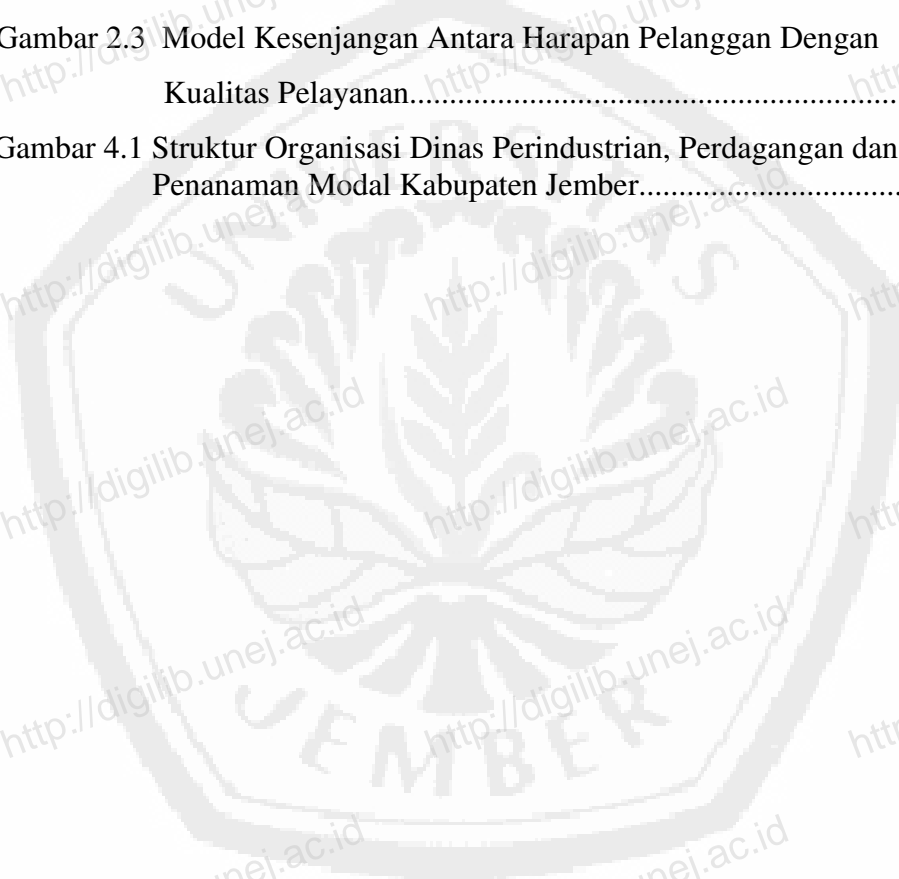
4.2 Penyajian Data	79
4.2.1 Variabel Transparansi (X)	80
4.2.1.1 Komunikasi Publik oleh Pemerintah	80
4.2.1.2 Hak Masyarakat Terhadap Akses Informasi	83
4.2.2 Variabel Kualitas Pelayanan (Y)	85
4.2.2.1 Bukti Langsung (Tangibles).....	85
4.2.2.2 Keandalan (Reability)	88
4.2.2.3 Daya Tanggap (Responsiveness)	90
4.2.2.4 Jaminan (Assurance)	93
4.2.2.5 Empati (Emphaty)	95
BAB 5. PEMBAHASAN	101
5.1 Pengantar	101
5.2 Penentuan Nilai Rank	101
5.2.1 Variabel Bebas (X)	101
5.2.2 Variabel Terikat (Y)	103
5.3 Perhitungan Korelasi.....	86
5.3.1. Perhitungan korelasi antara Variabel X dan Variabel Y.....	104
5.3.2. Menentukan T_x dan T_y	106
5.3.3. Menentukan X^2 dan Y^2	107
5.3.4. Menghitung koefisien korelasi (r_s) Variabel X dan Variabel Y.	108
5.3.5 Pengujian Taraf Signifikasi	109
BAB 6. KESIMPULAN	111
6.1 Kesimpulan	111
6.2 Saran	112

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

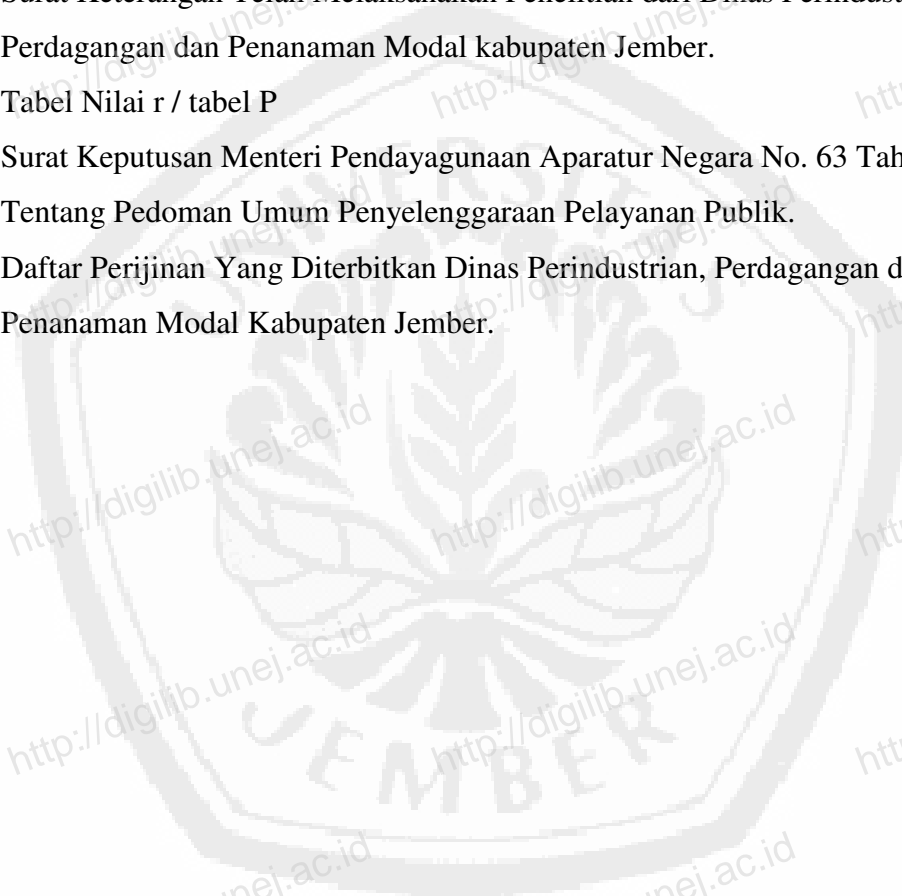
DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Prosedur Pembuatan Surat Ijin Usaa di Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Penanaman Modal Kabupaten Jember.....	4
Gambar 2.2 Model Service Quality	39
Gambar 2.3 Model Kesenjangan Antara Harapan Pelanggan Dengan Kualitas Pelayanan.....	41
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Penanaman Modal Kabupaten Jember.....	52



DAFTAR LAMPIRAN

1. Daftar Kuesioner.
2. Surat Ijin Penelitian dari Lembaga Penelitian Universitas Jember.
3. Surat Pernyataan Diri dari Lembaga Penelitian Universitas Jember.
4. Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian dari Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Penanaman Modal kabupaten Jember.
5. Tabel Nilai r / tabel P
6. Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
7. Daftar Perijinan Yang Diterbitkan Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Penanaman Modal Kabupaten Jember.



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kualitas pelayanan merupakan suatu yang didambakan oleh masyarakat pelanggan sekaligus sebagai sesuatu yang diinginkan oleh aparat pemberi pelayanan. Kualitas pelayanan bukan saja menggambarkan tentang barang/jasa yang diberikan aparat adalah sama dengan yang diharapkan pelanggan, tetapi juga menggambarkan performansi aparat dalam memberikan pelayanan. Penampilan fisik, keandalan pelayanan, daya tanggap, jaminan mutu, rasa empati merupakan dimensi performansi aparatur pelayanan. Dengan demikian kualitas pelayanan merupakan masalah yang penting untuk diteliti.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat. kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat antara lain dari banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat dan dunia usaha, baik seperti menyangkut prosedur dan mekanisme kerjanya pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informasi, kurang akomodatif, kurang konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu dan biaya) serta masih banyak dijumpai praktek pungutan liar serta tindakan-tindakan yang berindikasi penyimpangan dan KKN.

Buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain dikarenakan belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap unit pelayanan instansi pemerintah karena kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam mencapai kesejahteraan masyarakat.

Kejadian-kejadian tersebut lebih disebabkan karena paradigma pemerintahan yang masih belum mengalami perubahan mendasar. Paradigma

lama tersebut ditandai dengan perilaku aparaturnegara di lingkungan birokrasi yang masih menempatkan dirinya untuk dilayani bukannya untuk melayani. Padahal pemerintah seharusnya melayani bukan dilayani.

Seharusnya, dalam era demokratisasi dan desentralisasi saat ini, seluruh perangkat birokrasi, perlu menyadari bahwa pelayanan berarti pula semangat pengabdian yang mengutamakan efisiensi dan keberhasilan bangsa dalam membangun, yang dimanifestasikan antara lain dalam perilaku melayani, bukan dilayani, mendorong, bukan menghambat, mempermudah, bukan mempersulit, sederhana, bukan berbelit-belit, terbuka untuk setiap orang, bukan hanya untuk segelintir orang. (Mustopadidjaja, 2003).

Agar pelayanan publik berkualitas, sudah sepatutnya pemerintah mereformasi paradigma pelayanan publik tersebut. Reformasi paradigma pelayanan publik ini adalah penggeseran pola penyelenggaraan pelayanan publik dari yang semula berorientasi pemerintah sebagai penyedia menjadi pelayanan yang berorientasi kepada kebutuhan masyarakat sebagai pengguna. Dengan begitu, tak ada pintu masuk alternatif untuk memulai perbaikan pelayanan publik selain sesegera mungkin mendengarkan suara publik itu sendiri. Inilah yang akan menjadi jalan bagi peningkatan partisipasi masyarakat di bidang pelayanan publik.

Pada dasarnya pemerintah telah melakukan berbagai upaya agar menghasilkan pelayanan yang lebih cepat, tepat, manusiawi, murah, tidak diskriminatif, dan transparan. Selain itu, pemerintah juga sedang menyusun Rancangan Undang-Undang tentang Pelayanan Publik yang isinya akan memuat standar pelayanan minimum. Namun, upaya-upaya yang telah ditempuh oleh pemerintah nampaknya belum optimal.

Salah satu indikator yang dapat dilihat dari fenomena ini adalah pada fungsi pelayanan publik yang banyak dikenal dengan sifat birokratis dan banyak mendapat keluhan dari masyarakat karena masih belum memperhatikan kepentingan masyarakat penggunanya. Kemudian, pengelola pelayanan publik cenderung lebih bersifat direktif yang hanya memperhatikan/mengutamakan kepentingan pimpinan/organisasinya saja.

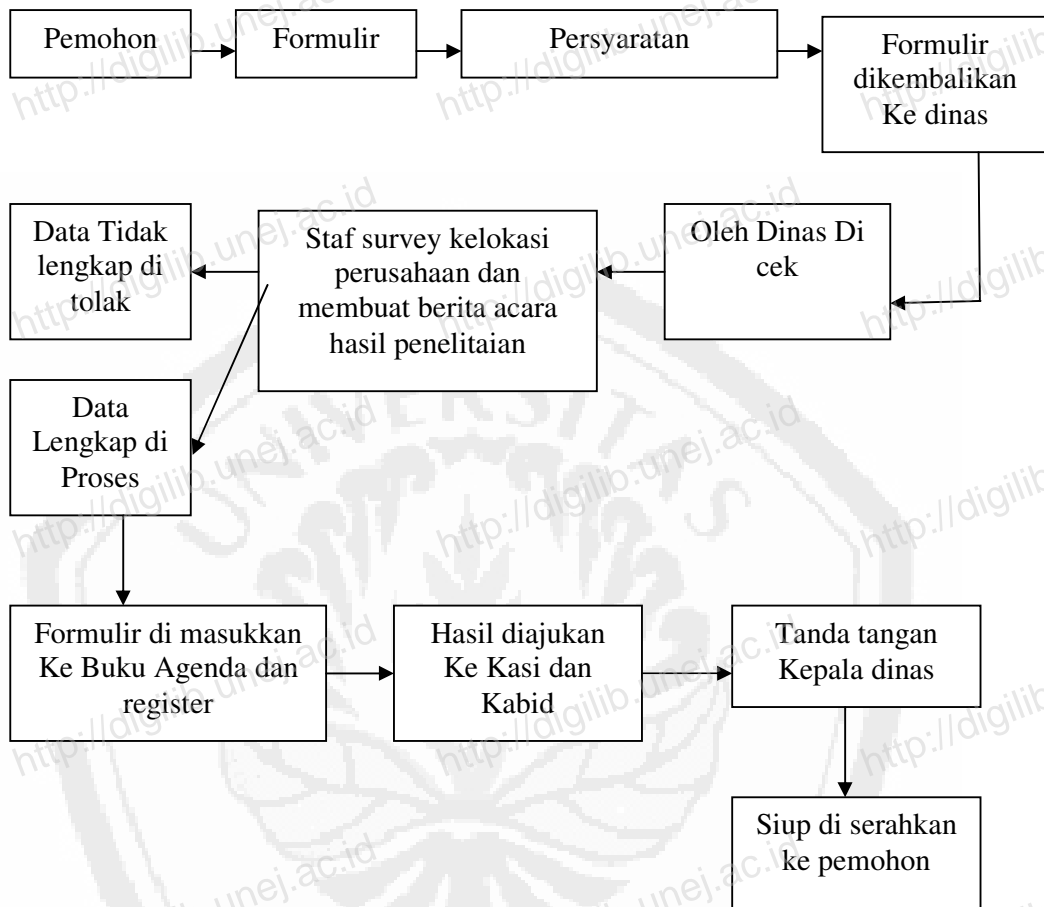
Kualitas pegawai harus ditingkatkan karena untuk menghasilkan pelayanan dibutuhkan aparatur-aparatur (pegawai) yang berkualitas pula. Pemberian pelayanan yang berkualitas dapat dilihat bagaimana pegawai memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa dengan keterbukaan mengenai prosedur-prosedur, biaya dan waktu. Begitu juga dengan para aparatur (pegawai) yang ada di Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Penanaman Modal Kabupaten Jember..

pelayanan minimal (PSPM) yang menyebutkan bahwa penerbitan Surat perijinan dalam jangka waktu maksimal 5 hari setelah persyaratan lengkap dan benar, penundaan maksimal 5 hari apabila pengisian dokumen kelengkapannya lengkap dan benar apabila ada penolakan penerbitan surat perijinan dan pemohon diberi waktu 5 hari untuk memperbaiki dan melengkapi persyaratan. Pembuatan Pedoman Standart Pelayanan Minimal dimaksudkan agar proses pelayanan dalam pembuatan surat perijinan dapat dilakukan dalam waktu yang singkat.

Dari data diatas, selanjutnya peneliti menjelaskan bagan tentang Prosedur Pembuatan Surat ijin usaa sebagai berikut :



Gambar 1.1 Prosedur Pembuatan Surat Ijin Usaha Di Dinas Perindustrian Perdagangan Dan Penanaman Modal Kabupaten Jember



Sumber : Data sekunder, 2007

Pelayanan pembuatan Surat ijin usaha di Dinas Perindustrian Dan Penanaman Modal Kabupaten Jember dapat diselesaikan selama 7 hari. Pertama yang dilakukan adalah pemohon harus mengisi Formulir , kedua formulir tersebut bisa dibawa pulang dengan melengkapi persyaratan yang telah ditetapkan proses ini memakan waktu satu hari (hari pertama). Hari berikutnya, setelah persyaratan lengkap, pemohon dapat memberikan formulirnya ke seksi yang bersangkutan, dari bagian ini formulir akan diteliti lebih lanjut oleh seksi yang bersangkutan apabila persyaratan lengkap formulir ditinggal dan apabila belum memenuhi

persyaratan lengkap bisa di bawa kembali, proses penyerahan formulir oleh pemohon hingga pengecekan kelengkapan persyaratan oleh bagian perdagangan ini memakan waktu satu hari (hari ke dua).

Dari pemeriksaan tersebut di atas, pegawai seksi yang bersangkutan membagi pengelolaan surat perijinan yang dimaksud terdiri dari Penelitian pengisian berkas ke kepala seleksi dan kepala bidang, persetujuan, pertimbangan pimpinan, pemeriksaan lapangan oleh staf pelaksana, agenda surat perijinan, Register surat ijin, pengetikan surat ijin (memasukan di data base), pemeriksaan kebenaran surat ijin oleh kepala seksi dan kepala bidang, proses pengecekan hingga hasil diajukan ke kepala seksi dan kepala bidang ini memakan waktu satu hari (hari ke tiga). Kemudian pengajuan tandatangan di pimpinan atau Kepala Dinas Perindustrian Dan Penanaman Modal kabupaten Jember, pada saat pengajuan untuk meminta tanda tangan Kepala Dinas ini memakan waktu dua hingga empat hari, hal ini dikarenakan padatnya agenda kegiatann yang dilakukan oleh Kepala dinas seperti rapat, tinjauan lapang ke daerah dan kegiatan lain yang menyebabkan Kepala dinas tidak ada di tempat (hari ke empat hingga ke hari tujuh). yang terakhir penyerahan Surat ijin ke pemohon. Dari proses tersebut waktu paling lama dalam pembuatan Surat ijin ada di permohonan tandatangan Kepala Dinas, hal ini yang menyebabkan proses pembuatan SIUP di Dinas Perindustrian Dan Penanaman Modal Kabupaten Jember menjadi 7 hari.

Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Penanaman Modal Kabupaten Jember dalam melaksanakan tugasnya dibidang teknis administratif dibina dan dikoordinasikan oleh Sekretaris Daerah, dan mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan rumah tangga di bidang Perindustrian, Perdagangan, Penanaman Modal dan Pertambangan Energi. Selanjutnya untuk menyelenggarakan tugas, Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Penanaman Modal Kabupaten Jember mempunyai fungsi :

- a. Pelaksanaan program sektoral dan bimbingan teknis dibidang industri pertanian dan kehutanan, industri mesin, logam, kimia dan aneka usaha perdagangan serta kemetrolgian;

- b. Evaluasi pelaksanaan kebijaksanaan teknis bimbingan dan pengembangan sarana dan usaha industri dan perdagangan serta produk industri daerah;
- c. Mengadakan koordinasi dan konsultasi serta melaksanakan hubungan kerjasama dengan instansi terkait / organisasi / assosiasi dunia usaha di daerah;
- d. Memberikan bimbingan dan penyuluhan dalam pelaksanaan kegiatan industri dan perdagangan dalam skala kecil dan menengah;
- e. Melaksanakan bimbingan dan pengawasan kegiatan dibidang kemetrolagian;
- f. Melaksanakan kewenangan dibidang pertambangan dan energi, melaksanakan kebijakan pelayanan kepada masyarakat serta melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap pelaksanaan teknis dibidang pertambangan dan energi;
- g. Melaksanakan perencanaan dan program penanaman modal, penciptaan iklim usaha, penggalangan potensi sumber daya, promosi penanaman modal, penyebarluasan informasi penanaman modal, pemberian pelayanan peijinan dan fasilitas penanaman modal.
- h. Pemberian perijinan sesuai kebijaksanaan yang telah ditetapkan oleh Kepala Daerah berdasarkan perundang-undangan yang berlaku.
- i. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan Bupati.

Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Penanaman Modal Kabupaten Jember sebagai salah satu instansi pemerintah yang berfungsi memberikan pelayanan kepada masyarakat juga memberikan pelayanan yang berkualitas dan salah satu fungsi pelayanan tersebut adalah pemberian perijinan. Penulis memfokuskan pemberian perijinan karena perijinan bersentuhan dengan masyarakat menyangkut masalah layanan terutama perijinan sesuai dengan fungsi Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Penanaman Modal Kabupaten Jember.

Instruksi Presiden R.I. Nomor 5 tahun 2003 tentang Paket Kebijakan Ekonomi Menjelang dan Sesudah Berakhirnya Program Kerjasama dengan international Monetary Fund (IMF), menginstruksikan antara lain kepada Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, untuk melakukan langkah-langkah dalam rangka meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan mayarakat

terutama yang menyangkut kepastian prosedur, waktu, dan pembiayaan pelayanan publik.

Selain itu, untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas, transparan dan akuntabel antara lain telah ditetapkan keputusan Men. PAN Nomor 63/KEP/M. PAN/7/2003 tentang pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Namun demikian transparansi dan akuntabilitas yang merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan secara utuh oleh setiap instansi dan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan tugas dan fungsinya belum juga dapat dilaksanakan secara menyeluruh.

Sehubungan dengan hal tersebut, perlu penjabaran secara lebih rinci mengenai transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik, karena pelayanan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik akan meningkatkan kinerja pelayanan publik. Transparansi dan akuntabilitas harus dilaksanakan pada seluruh aspek manajemen pelayanan publik. Meliputi kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, pengawasan/pengendalian, dan laporan hasil kerjanya. Transparansi dan Akuntabilitas hendaknya dimulai dari proses perencanaan pengembangan pelayanan publik karena sangat terkait dengan kepastian berusaha bagi investor baik dalam negeri maupun luar negeri, serta kepastian pelayanan bagi masyarakat umum yang memerlukan dan yang berhak atas pelayanan.

Berkaitan dengan hal-hal tersebut, memang sangat disadari bahwa pelayanan publik masih memiliki berbagai kelemahan, antara lain (Mohamad, 2003):

1. *Kurang responsif*. Kondisi ini terjadi pada hampir semua tingkatan unsur pelayanan, mulai pada tingkatan petugas pelayanan (*front line*) sampai dengan tingkatan penanggungjawab instansi. Respon terhadap berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat seringkali lambat atau bahkan diabaikan sama sekali.
2. *Kurang informatif*. Berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat, lambat atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat.

3. *Kurang accessible*. Berbagai unit pelaksana pelayanan terletak jauh dari jangkauan masyarakat, sehingga menyulitkan bagi mereka yang memerlukan pelayanan tersebut.
4. *Kurang koordinasi*. Berbagai unit pelayanan yang terkait satu dengan lainnya sangat kurang berkoordinasi. Akibatnya, sering terjadi tumpang tindih ataupun pertentangan kebijakan antara satu instansi pelayanan dengan instansi pelayanan lain yang terkait.
5. *Birokratis*. Pelayanan (khususnya pelayanan perijinan) pada umumnya dilakukan dengan melalui proses yang terdiri dari berbagai level, sehingga menyebabkan penyelesaian pelayanan yang terlalu lama. Dalam kaitan dengan penyelesaian masalah pelayanan, kemungkinan staf pelayanan (*front line staff*) untuk dapat menyelesaikan masalah sangat kecil, dan di lain pihak kemungkinan masyarakat untuk bertemu dengan penanggungjawab pelayanan, dalam rangka menyelesaikan masalah yang terjadi ketika pelayanan diberikan, juga sangat sulit. Akibatnya, berbagai masalah pelayanan memerlukan waktu yang lama untuk diselesaikan.
6. *Kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat*. Pada umumnya aparat pelayanan kurang memiliki kemauan untuk mendengar keluhan/saran/aspirasi dari masyarakat. Akibatnya, pelayanan dilaksanakan dengan apa adanya, tanpa ada perbaikan dari waktu ke waktu.
7. *Inefisien*. Berbagai persyaratan yang diperlukan (khususnya dalam pelayanan perijinan) seringkali tidak relevan dengan pelayanan yang diberikan

Aparat pelayanan ketika menemui sesuatu kasus lebih memilih untuk melakukan penundaan pelayanan dan menunggu petunjuk pimpinan untuk memutuskannya. Tindakan tersebut merupakan fenomena umum pelayanan birokrasi di Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Penanaman Modal Kabupaten Jember yang berfungsi sebagai penyelenggara pelayanan dan aparat atau pegawai Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Penanaman Modal Kabupaten Jember Sebagai Pemberi layanan

Mentalitas dan etos kerja aparat yang tidak memiliki komitmen tinggi terhadap pelayanan masyarakat turut pula memberikan andil besar dalam menghambat kinerja pelayanan birokrasi. Aparat pelayanan di banyak instansi pelayanan masih memiliki etos kerja pelayanan yang rendah sehingga mempengaruhi kemampuannya dalam melakukan tindakan diskresi.

Seorang kepala bidang Perindustrian di Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Penanaman Modal Kabupaten Jember mengemukakan pengalamannya menghadapi pengusaha yang akan mengurus perizinan usahanya

“Saya selalu bilang pada setiap klien yang akan mengurus izin usaha jika mengalami kesulitan dan tidak mendapat pelayanan yang baik dan menyalahi prosedur laporkan pada saya, saya akan tindak lanjuti. kami selalu menginginkan pelayanan yang terbuka baik mengenai biaya dan prosedurnya... (Subaidi, 15 April 2008).

Sebagian besar aparat pelayanan khususnya di Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Penanaman Modal Kabupaten Jember. Tidak pernah menerapkan prosedur pelayanan yang berbeda dengan aturan formal atau juklak terlihat sangat tergantung pada aturan formal dalam memberikan pelayanan. Hal tersebut sangat sinkron dengan banyaknya keluhan yang disampaikan oleh masyarakat pengguna jasa menyangkut buruknya kinerja pelayanan, terutama menyangkut aspek kepastian biaya dan waktu pelayanan. Seorang anggota masyarakat menggambarkan sulitnya mengurus perizinan SIUP sebagai berikut.

“Saya masih bingung mengurus SIUP karena belum ada papan yang menunjukkan jalur-jalur pengurusan SIUP..., dan biayanya ga jelas berapa... kadang kita masih harus menambah biaya lagi, saya kurang jelas untuk apa yang penting saya ingin cepat jadinya SIUP...” (Kamari, 15 April 2008).

Respon aparat pelayanan pada Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Penanaman Modal Kabupaten Jember atas kasus tersebut adalah dengan menempuh prosedur pelayanan yang menyimpang dari aturan formal yang berlaku. Prinsip yang diadopsi oleh aparat pelayanan adalah pelayanan yang luwes dan disesuaikan dengan situasi pemohon, seperti pada kasus-kasus pelayanan yang tidak dapat ditunda dan sangat mendesak sifatnya dan aparat juga harus terbuka dalam memberikan informasi baik informasi mengenai prosedur ataupun biaya.

Seperti pernyataan yang diungkapkan salah seorang staf pelayanan di Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Penanaman Modal Kabupaten Jember yang memberikan pelayanan tentang perizinan SIUP, setidaknya memberikan gambaran adanya pemberian pelayanan yang transparan dan jelas.

“Saya selama bertugas di loket ini setiap ada orang yang akan mengurus perizinan saya selalu menjelaskan apa saja persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi dan besarnya biaya yang harus di bayar, sudah ada ketentuannya jadi tidak bisa ditambah atau dikurangi” (Dispeindag, 17 april 2008)

Pernyataan tersebut diatas menunjukkan bahwa aparat pemberi layanan di Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Penanaman Modal Kabupaten Jember berusaha memberikan pelayanan dengan transparan. Transparansi dalam pemberian pelayanan sangat penting .

Ide reformasi yang yang menginginkan agar reformasi lebih bersifat transparan, terbuka dan jujur masih jauh dari harapan. Birokrasi membutuhkan kepercayaan publik sebagai kunci utama bagi tersenggaranya pelayanan publik yang akuntabel. Pemberian pelayanan yang transparan oleh birokrasi pemerintah yang mencakup persyaratan, prosedur, ketetapan waktu, kepastian biaya, dan keramahan petugas menjadi dambaan publik pada era reformasi ini.

Kondisi saat inipun menunjukkan masih berlangsungnya praktek dan perilaku yang bertentangan dengan kaidah tata pemerintahan yang baik yang bisa menghambat terlaksananya agenda-agenda reformasi, penyelenggaraan pemerintahan yang baik adalah landasan bagi pembuatan dan penerapan kebijakan negara yang demokratis dalam era globalisasi.

Fenomena demokrasi ditandai dengan menguatnya kontrol masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan, sementara fenomena globalisasi ditandai dengan saling ketergantungan antarbangsa, terutama dalam pengelolaan sumber-sumber ekonomi dan aktivitas dunia usaha.

Kedua perkembangan di atas, baik demokratisasi maupun globalisasi menuntut redefinisi peran pelaku-pelaku penyelenggaraan pemerintahan, pemerintah yang sebelumnya memegang kuat kendali pemerintahan, cepat atau lambat harus mengalami pergeseran peran dari posisi sebagai pengatur dan mendikte ke posisi sebagai fasilitator.

Kondisi pelayanan publik saat ini belum sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat. Setidaknya terbukti masih banyak keluhan dari masyarakat mengenai kinerja aparat dan banyaknya peraturan bidang perijinan yang tumpang tindih. Kondisi seperti itu, dapat mempengaruhi aktivitas komersial, menghambat pertumbuhan usaha kecil dan mikro, serta menghambat pendirian usaha baru. Akibatnya, pelaku usaha enggan dan menghindari mengurus perijinan usaha mereka. Untuk itu perlu dilakukan reformasi pelayanan publik. Kegiatan tersebut bertujuan meningkatkan kemampuan dan ketrampilan para aparat perindustrian dan perdagangan di kabupaten/kota, guna menyusun dan menyediakan informasi data yang baik dan akurat serta menyusun sistem pendataan yang seragam dalam rangka mendukung penyusunan data Industri Kecil dan Menengah (IKM) secara nasional pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan, akan dapat meningkatkan efisiensi maupun efektifitas dan transparansi serta akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam penyajian data yang diperlukan. Terkait dengan itu, maka sangat pula diperlukan kesamaan pemahaman maupun keserentakan tindak dan keterpaduan langkah dalam penyusunan data yang akan dilakukan oleh para aparat petugas.

Upaya pemerintah guna memenuhi kebutuhan masyarakat tersebut dinamakan pelayanan. Pelayanan bisa dilakukan sebagai upaya pelaksanaan salah satu fungsinya sebagai penyelenggara pelayanan umum. Pelayanan umum merupakan salah satu tugas yang diberikan kepada negara, negara diharuskan dapat memenuhi kebutuhan publik dalam hal pelayanan umum, pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara. (dalam Widodo ; 2001) didefinisikan sebagai berikut :

“Pelayanan umum adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilakukan oleh pemerintah di pusat, di daerah, dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang atau jasa baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam pelaksanaan ketentuan peraturan Perundang-undangan.”

Pemerintah dalam melakukan kewajibannya meleksanakan pelayanan kepada masyarakat yang terdiri atas berbagai jenis kepentingan dari individu atau pribadi yang terhimpun menjadi kepentingan umum dan tidak boleh bertentangan dengan norma masyarakat atau aturan yang berlaku, kepentingan umum oleh (Moenir 1995:55) didefinisikan sebagai berikut:

“Suatu bentuk kepentingan yang menyangkut masyarakat atau orang banyak yang tidak bertentangan dengan norma atau aturan, dimana kepentingan tersebut bersumber pada kebutuhan hajat hidup orang banyak atau masyarakat.”

Dari pendapat di atas tersebut, aparatur negara harus dan berkewajiban melaksanakan pelayanan yang berkualitas, upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan merupakan sebuah jawaban dari tuntutan masyarakat yang bukan hanya dapat memperoleh barang dan jasa, melainkan juga masyarakat ingin mendapatkan kualitas pelayanan yang baik tetapi juga mendapatkan pelayanan yang handal dilaksanakan dengan profesional dan transparan, dari hal tersebut maka pemenuhan kebutuhan publik diartikulasikan oleh pemerintah dalam suatu bentuk pelayanan publik, sementara itu Sjahrin (1986:4) mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut:

“Pelayanan publik adalah sistem dan usaha dari pelayanan pemerintah untuk mendistribusikan barang dan jasa publik maupun barang dan jasa privat yang dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan pokok masyarakat dan bertujuan meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraan masyarakat.”

Dalam **Keputusan Menpan No. 63/Kep./M.PAN/7/2003**, tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Layanan Publik, disebutkan bahwa layanan publik oleh pemerintah dibedakan menjadi tiga kelompok layanan administratif, yaitu : *Pertama*, kelompok layanan yang menghasilkan bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik; *Kedua*, kelompok layanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik; *Ketiga*, kelompok layanan yang menghasilkan berbagai jasa yang dibutuhkan oleh publik. Layanan publik dalam hal ini dipahami sebagai segala kegiatan yang dilaksanakan oleh institusi pendidikan dalam rangka pencerdasan masyarakat sebagai pelaksanaan

ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam hal ini, paling tidak terdapat tiga pelaku yaitu : pembuat kebijakan, penyedia/pelaksana layanan publik, dan penerima layanan. Dalam sistem pemerintahan dominan, perumus dan pelaksana layanan publik dilakukan oleh pemerintah, dan masyarakat sebagai penerima layanan (Susanto : 2005). Tetapi, pelayanan publik oleh birokrasi seharusnya digerakkan oleh visi dan misi pelayanan, namun pada kenyataannya justru digerakkan oleh peraturan dan anggaran yang tidak dimengerti oleh publik karena tidak disosialisasikan secara transparan (Dwiyanto, 2002 : 84).

Masalah yang dihadapi dan dirasakan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik saat ini adalah birokrasi yang terlalu berbelit-belit, mahal, dan membutuhkan waktu yang lama dalam pengurusannya, hal ini disebabkan birokrasi menempatkan dirinya sebagai penguasa dari pada sebagai pelayanan masyarakat, belum lagi banyak bermunculan Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme yang terjadi dalam birokrasi didalamnya terdapat penyalahgunaan wewenang, pungutan liar, dan ketidakprofesionalan pelayanan masyarakat, hal-hal tersebut menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat atas kualitas pelayanan dari pemerintah karena birokrasi cenderung menguntungkan penguasa daripada masyarakat yang seharusnya mendapatkan pelayanan yang baik. Berkaitan dengan kualitas pelayanan yang baik, Moenir (2001:40) mengemukakan faktor yang menyebabkan pelayanan belum memadai antara lain sebagai berikut:

1. Tidak atau kurangnya kesadaran aparat terhadap tugas atau kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya, akibatnya mereka bekerja dan melayani seandainya (santai), padahal orang menunggu hasil kerjanya gelisah.
2. Prosedur dan metode kerja yang tidak memadai, sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana mestinya atau tidak berjalan sesuai yang diharapkan.
3. Pengorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi sehingga terjadi simpang siur penanganan tugas, tumpang tindih atau tercecer suatu tugas karena tidak ada yang menanganinya.
4. Pendapatan pegawai yang tidak mencukupi untuk memenuhi kebutuhan hidup meskipun secara minimal, akibatnya pegawai tidak tenang dalam bekerja,

berusaha mencari tambahan pendapatan pada jam kerja dengan cara lain “menjual” jasa pelayanan.

5. Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya, akibatnya hasil pekerjaan yang tidak memenuhi standart yang ditetapkan.
6. Sarana pelayanan yang tidak memadai, akibatnya pekerjaan menjadi lamban, waktu banyak yang hilang dan penyelesaian pekerjaan menjadi lambat.

Pemerintah seharusnya lebih transparan dalam memberikan pelayanan publik, masyarakat diberi kesempatan dan ruang untuk berpartisipasi dalam pengambilan kebijakan publik agar tidak muncul kecurigaan dari masyarakat, jika ada kecurigaan dari msyarakat seharusnya pemerintah sebagai pelayanan masyarakat harus terus memperbaiki kinerja dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan salah satunya dengan bekerja secara profesional dan transparan.

Proses perijinan merupakan salah satu wujud pelayanan publik, untuk meningkatkan kualitas pelayanan perijinan serta menjauhkan pelayanan publik dari masakah-masalah birokrasi maka pemerintah berupaya dengan menerapkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) pada sektor pelayanan publik, apalagi memasuki era globalisasi saat ini hal tersebut menjadi keharusan termasuk dalam bidang pemerintahan. Aplikasi TIK dalam pelayanan publik ini diharapkan dapat mewujudkan pelayanan yang transparan dan akuntabel di samping mampu meningkatkan kualitas dalam hal efisien dan efektifitas.

Dinas Perindustrian, perdagangan, dan Penanaman Modal merupakan salah satu instansi pemerintah yang bertugas melayani masyarakat dalam hal ini pelayanan publik, keberadaan Dinas Perindustrian, Perdagangan, dan Penanaman Modal (Disperindag&PM) merupakan fasilitator bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan mendapatkan perijinan antara lain dalam penerbitan Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP), pelayanan penerbitan Surat Tanda Daftar Gudang (TDG), pelayanan penerbitan Ijin Usaha Pasar Modern (IUPM), pelayanan penerbitan surat Tanda Daftar Industri (TDI), dan pelayanan penerbitan perijinan Surat Ijin Usaha Perdagangan Minuman Beralkohol (SIUP MB).

Salah satu peran Dinas Perindustrian Dan Penanaman Modal Kabupaten Jember dalam meningkatkan golongan kecil, nilai Investasi dan jumlah tenaga kerja yaitu sebagai berikut :

1. Penyiapan dan penelaah serta pemberian layanan informasi mengenai peluang kemitraan kepada investor dan calon investor asing
2. Pembinaan pelayanan informasi peluang kemitraan dan penyelenggaraan kegiatan bursa mitra
3. Pelaksanaan promosi penanaman modal di luar negeri
4. Penyelenggaraan pengiriman misi promosi penanaman modal ke luar negeri. Bekerjasama dengan kegiatan promosi lainnya dari instansi terkait dan dunia usaha baik dari luar negeri maupun dalam negeri.
5. Penerimaan misi penanamna modal di luar negeri.

Surat ijin yang diterbitkan oleh Disperindag&PM tersebut dibutuhkan oleh masyarakat dalam menjalankan kegiatan usahanya dan dengan diberlakukanya kebijakan deregulasi dan debirokratisasi yang titik berat fungsinya sebagai regulator secara tidak langsung menjadi fasilitator, informator, advokator secara otomatis aparatur Disperindag&PM dapat menanggapi dan mengetahui kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat dalam permintaan penerbitan surat ijin tersebut.

Berikut ini data jumlah industri yang mendaftarkan usahanya di Kabupaten Jember. Sebagai berikut:

Tabel 1.2 Permohonan Surat Ijin Usaha Tahun 2007 sebagai berikut:

NO	BULAN	SIUP			TDP			TDI		
		Masuk	Keluar	Non realiasi	Masuk	Keluar	Non realiasi	Masuk	Keluar	Non realiasi
1	Januari	140	126	14	141	131	10	79	74	5
2	Februari	127	121	6	115	103	12	121	108	13
3	Maret	122	108	14	113	98	15	91	83	8
4	April	115	97	18	125	102	23	109	102	7
5	Mei	157	131	26	139	117	22	84	76	8
6	Juni	124	101	23	118	97	19	96	89	7

7	Juli	98	91	7	105	94	11	99	86	13
8	Agustus	110	90	20	139	122	17	127	121	6
9	September	122	101	21	131	107	24	102	97	5
10	Oktober	115	91	24	109	96	23	93	89	4
11	November	108	97	11	115	99	16	96	84	12
12	Desember	132	114	18	130	118	12	117	106	11

Data Sekunder Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Penanaman Modal Kabupaten Jember

Dari tabel diatas dapat terlihat bahwa masih ada perijinan yang tidak terrealisasi hal tersebut disebabkan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi masalah kualitas dari pelayanan perijinan itu sendiri misalnya faktor ketidakmertian pelanggan dalam hal prosedur, biaya dan waktu pengurusan surat perijinan di Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Penanaman Modal Kabupaten Jember.

Pada dasarnya penerapan ketatapemerintahan yang baik adalah pelayanan publik yang lebih baik kepada masyarakat. Untuk mencapai ke cita-cita ideal tersebut, pemerintah perlu memperbaiki sistem birokrasi yang ada. Karena selama ini birokrasi cenderung tidak seperti apa yang diharapkan. Birokrasi yang ada tidak bisa menciptakan efisiensi dan efektifitas kerja, sehingga birokrasi sering dianggap menjadi penghambat untuk mencapai tujuan pemerintahan. *Good Governance* atau yang sering diterjemahkan menjadi ketatapemerintahan yang baik adalah suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang bertanggung jawab (Akuntabilitas) sejalan dengan prinsip demokrasi, efektif dan efisien. Selain itu pemerintah yang dicita-citakan adalah juga mengandung prinsip mengikutsertakan masyarakat (Partisipasi), terbuka (Transparansi), Kesetaraan, semua warga masyarakat mempunyai kesempatan dan hak yang sama ikut serta dalam pembangunan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Transparansi oleh UNDP (LAN 2000) didefinisikan sebagai berikut:

“Proses transparansi yang dibangun atas dasar kebebasan atas informasi, proses-proses, lembaga-lembaga dan informasi secara langsung harus dapat diterima oleh mereka yang membutuhkan, informasi harus bias dipahami dan dimonitor.”

Untuk mewujudkan pertanggungjawaban pemerintah terhadap warganya salah satu cara dilakukan dengan menggunakan prinsip transparansi (keterbukaan). Melalui transparansi penyelenggaraan pemerintahan, masyarakat diberikan kesempatan untuk mengetahui kebijakan yang akan dan telah diambil oleh pemerintah. Juga melalui transparansi penyelenggaraan pemerintahan tersebut, masyarakat dapat memberikan *feedback* atau *outcomes* terhadap kebijakan yang telah diambil oleh pemerintah. Makna dari transparansi dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah dapat dilihat dalam dua hal yaitu ; (1) salah satu wujud pertanggung jawaban pemerintah kepada rakyat, dan (2) upaya peningkatan manajemen pengelolaan dan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan mengurangi kesempatan praktek kolusi, korupsi dan nepotisme (KKN).

Format dan konsep transparansi yang akan kita implementasikan dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah merupakan penjabaran lebih lanjut dari salah satu azas-azas umum penyelenggaraan negara sebagaimana diatur oleh UU 28/1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas KKN. Azas keterbukaan (transparansi) dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah adalah azas yang membuka diri terhadap hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif tentang penyelenggaraan pemerintahan daerah dengan tetap memperhatikan perlindungan atas hak asasi pribadi, golongan dan rahasia negara. Penerapan azas transparansi dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk mengetahui berbagai informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan daerah secara benar, jujur dan tidak diskriminatif. Transparansi penyelenggaraan pemerintahan daerah adalah jaminan kesempatan bagi masyarakat untuk mengetahui “siapa mengambil keputusan apa beserta alasannya”.

Sedangkan transparansi penyelenggaraan pemerintahan daerah dalam hubungannya dengan pemerintah daerah perlu kiranya perhatian terhadap beberapa hal berikut ; (1) publikasi dan sosialisasi kebijakan-kebijakan pemerintah daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah, (2) publikasi dan sosialisasi regulasi yang dikeluarkan pemerintah daerah tentang berbagai perijinan dan prosedurnya, (3) publikasi dan sosialisasi tentang prosedur dan tata kerja dari

pemerintah daerah, (4) transparansi dalam penawaran dan penetapan tender atau kontrak proyek-proyek pemerintah daerah kepada pihak ketiga, dan (5) kesempatan masyarakat untuk mengakses informasi yang jujur, benar dan tidak diskriminatif dari pemerintah daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah.

Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah dituntut mewujudkan manajemen pelayanan publik yang prima dalam arti pelayanan yang cepat, tepat, pasti, edisien, transparan, akuntabel, menjamin rasa aman, nyaman, dan tertib bagi masyarakat. Perlu diupayakan deregulasi dan debirokratisasi pelayanan publik, penyelarasan peraturan perundang-undangan, penetapan standar pelayanan publik dan standar pelayanan minimal (PP 65/2005) terhadap jenis kewenangan pelayanan yang sudah dilimpahkan kepada pemerintah provinsi dan pemerintah kabupaten/kota. Menpan telah membuat surat edaran tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, identifikasi masalah pelayanan publik, pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik, tindak lanjut pengaduan masyarakat, pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah, petunjuk teknis transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik, mendorong penerapan Single Identify Number (SIN), penerapan ISO-9000"2000 dan memberikan penghargaan Citra Pelayanan Prima kepada unit pelayanan publik berprestasi.

Pelayanan publik sebagai barometer transparansi dan akuntabilitas, diharapkan dapat didorong upaya mewujudkan "pelayanan publik yang prima dalam arti pelayanan yang cepat, tepat, adil, dan akuntabel", ditandai oleh pelayanan tidak berbelit-belit, informatif, akomodatif, konsisten, cepat, tepat, efisien, transparan dan akuntabel, menjamin rasa aman, nyaman, dan tertib, kepastian (persyaratan biaya waktu pelayanan dan aturan hukum), dan tidak dijumpai pungutan tidak resmi. Kondisi kelembagaan, SDM aparatur, ketatalaksanaan, dan pengawasan, mampu mendukung penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas dan mendorong munculnya praktek-praktek pelayanan yang lebih menghargai para pengguna jasa; perubahan paradigma aparatur yang terarah dalam upaya revitalisasi manajemen pembangunan ke arah

penyelenggaraan *good governance*: menjadi *entrepreneurial competitive government* (pemerintahan yang kompetitif), *customer driven* dan *accountable government* (pemerintahan tanggap/*responsive*), serta *global-cosmopolitan orientation government* (pemerintahan yang berorientasi global); penerapan prinsip pelayanan prima: metode dan prosedur pelayanan, produk dan jasa pelayanan, mantapnya peraturan perundangan, penetapan standar pelayanan, indeks kepuasan masyarakat, standar pelayanan minimal, pengembangan model dan penanganan keluhan masyarakat/pengguna jasa secara terorganisasi, serta partisipasi masyarakat; proses kerja serta modernisasi administrasi melalui otomatisasi administrasi perkantoran: elektronik di setiap instansi pemerintah serta penerapan dan pengembangan *e-government*; publikasi secara terbuka prosedur, biaya dan waktu pelayanan; dan peran serta masyarakat dengan adanya kejelasan tugas, wewenang dan tanggung jawab pemerintah dan masyarakat.

Dengan demikian dapat dipahami bahwa kualitas pelayanan hanya dapat dipakai apabila ada tanggung jawab dari seluruh komponen, terutama pegawai yang memberikan pelayanan. Sehingga Moenir (2000:88) menyatakan faktor-faktor yang mendukung pelayanan umum antara lain:

1. Kesadaran

Kesadaran pegawai pada segala tindakan terhadap tugas yang menjadi tanggung jawabnya akan membawa dampak positif bagi organisasi dan pekerjaan itu sendiri.

2. Aturan

Aturan dalam organisasi mutlak keberadaannya agar organisasi dan pekerja dapat berjalan tertutur dan terarah.

3. Organisasi

Organisasi sebagai suatu sistem merupakan alat yang efektif dalam mencapai tujuan, dalam hal ini pelayanan yang baik dan memuaskan, oleh karena ini agar mekanisme sistem itu dapat berjalan dengan baik perlu pembagian organisasi maupun pekerjaan. Untuk mendukung pelayanan tersebut diperlukan prosedur dan metode.

4. Pendapatan pegawai

Merupakan faktor pendukung dalam pelaksanaan pelayanan karena pada dasarnya orang bekerja untuk memperoleh imbalan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya.

5. Kemampuan pegawai

Kemampuan pegawai ini sangat diperlukan dalam menyelesaikan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya.

6. Sarana pelayanan

Sarana pelayanan merupakan faktor pendukung pelayanan yang membantu pegawai dalam memberikan pelayanan.

Apabila pelayanan yang diterima transparan dan dirasakan sesuai dengan harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal, sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diberikan tidak transparan dan lebih buruk dari harapan yang diinginkan maka kualitas pelayanan juga dipersepsikan buruk. Dengan demikian tinggi rendahnya kualitas pelayanan oleh kepuasan yang dirasakan konsumen. Sedangkan Parasuraman dan Zeithaml (1990:18) mengemukakan bahwa :

“Kualitas pelayanan adalah pelayanan terbaik yang diberikan kepada pelanggan, yang sesuai bahkan melebihi standart yang ada di masyarakat.”

Jadi dapat dikatakan bahwa faktor yang dominan dalam pemberian kualitas pelayanan yang maksimal adalah faktor transparansi pelayanan dalam hal ini keterbukaan prosedur dan cara pemberian layanan kepada masyarakat.

Rendahnya kualitas pelayanan yang dibuktikan dengan opini publik merupakan masalah yang harus dipecahkan. Oleh karena itu penulis merasa bahwa transparansi sebagai prinsip dasar pemberian layanan publik adalah penting untuk diteliti, selain itu penulis juga ingin mengetahui apakah opini publik tentang rendahnya transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di beberapa instansi pemerintahan juga terjadi di Dinas Perindustrian, Perdagangan Dan Penanaman Modal Kabupaten Jember.

Dengan ini penulis memfokuskan pada transparansi pelayanan perijinan di Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Penanaman Modal kabupaten Jember. Dan utamanya untuk meningkatkan kualitas pelayanan terutama yang berhubungan

dengan bagaimana pegawai melaksanakan tugas pekerjaan berdasarkan prosedur yang ada serta bagaimana teknik untuk melaksanakan prosedur pelayanan tersebut dalam hal ini adalah bagaimana teknik melayani masyarakat yang membutuhkan jasa dalam bidang perijinan secara tepat dan sesuai dengan target pelayanan yang telah ditetapkan.

Pegawai yang ada di Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Penanaman Modal Kabupaten Jember berjumlah 42 orang, dan yang berhubungan langsung dengan pelayanan perijinan adalah di bidang perdagangan, bidang Perindustrian, bidang pertambangan yang jumlahnya 28 orang. Jumlah pegawai yang mengurus perijinan di Dinas Perindustrian, Perdagangan dan penanaman Modal dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 1.3 Jumlah pegawai yang mengurus perijinan di Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Penanaman Modal Kabupaten Jember

No	Bidang Pekerjaan	Jumlah
1	Kepala Dinas dan tata Usaha	2 Pegawai
2	Bidang Perdagangan	7 pegawai
3	Bidang Perindustrian	13 pegawai
4.	Bidang Pertambangan dan Energi	8 pegawai
5	Penanaman Modal	3 Pegawai
JUMLAH		42 pegawai

Sumber: data sekunder, 2007

Dilihal dari tabel diatas, dari jumlah pegawai keseluruhan 42 orang ada 28 orang yang secara langsung berhubungan dengan masyarakat yang akan mengurus perijinan.

Berdasarkan gejala yang tampak tersebut maka untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang baik diperlukan transparansi dalam hal ini keterbukaan dan kejelasan mengenai prosedur dan cara pemberian layanan publik, sehingga dapat memberikan pelayanan secara jelas, cepat, akurat, dan jauh dari kecurangan. Berdasarkan uraian tersebut yang melatarbelakangi penulis mengambil judul penelitian **“Pengaruh Transparansi Terhadap Kualitas Pelayanan Perijinan**

di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Dan Penanaman Modal Kabupaten Jember”.

1.2 Perumusan Masalah

Mengacu pada latar belakang masalah penelitian di atas, maka langkah berikutnya adalah merumuskan masalah penelitian. Perumusan masalah dalam penelitian sangat penting karena dengan perumusan masalah yang jelas dan tegas, penulis akan memberikan gambaran yang jelas dan tegas pula mengenai sesuatu pelaksanaan penelitian berdasarkan variable-variabel yang telah ditentukan. Definisi masalah menurut Sugiyono (2001:35) adalah “Penyimpangan antara yang seharusnya terjadi dengan apa yang telah terjadi”.

Sedangkan bentuk dari masalah penelitian oleh Sugiyono (2001:36) dikelompokkan menjadi tiga, yaitu:

1. Permasalahan deskriptif, berkenaan dengan variabel mandiri tanpa membuat perbandingan dan menghubungkan.
2. Permasalahan komparatif, bersifat membandingkan keberadaan suatu variabel pada dua sample atau lebih.
3. Permasalahan asosiatif, bersifat menghubungkan dua variabel atau lebih. Permasalahan ini terdapat tiga macam, yaitu hubungan simetris, kausal dan interaktif.

Adapun kriteria perumusan masalah yang dikemukakan oleh Suryabrata (1991:71) bahwa tidak ada aturan umum dalam perumusan masalah namun dapat digunakan hal-hal berikut :

1. Masalah hendaknya dirumuskan dalam bentuk kalimat tanya
2. Rumusan itu hendaklah padat dan jelas
3. Rumusan itu hendaklah memberi petunjuk tentang mungkinnya mengumpulkan data guna menjawab pertanyaan yang terkandung dalam rumusan itu.

Berdasarkan pendapat tersebut, maka dalam perumusan masalah yang akan diteliti adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana transparansi dalam proses pemberian pelayanan publik di Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Penanaman modal Kabupaten Jember
2. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan pada konsumen Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Penanaman modal Kabupaten Jember
3. Seberapa besar pengaruh transparansi terhadap kualitas pelayanan perijinan di Dinas Perindustrian, Perdagangan, dan Penanaman Modal Kabupaten Jember.

1.3 Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Setiap penelitian yang dilakukan pasti mempunyai tujuan seperti yang dikemukakan oleh Usman dan Akbar (2000:29) bahwa “Tujuan penelitian dicantumkan dengan maksud agar kita maupun pihak lain yang membaca laporan penelitian dapat mengetahui dengan pasti apa sesungguhnya tujuan diadakannya penelitian”. Tujuan dalam penelitian dapat digunakan sebagai arah agar apa yang dikehendaki sesuai dengan kenyataan yang ada. Adapun tujuan penelitian ini adalah:

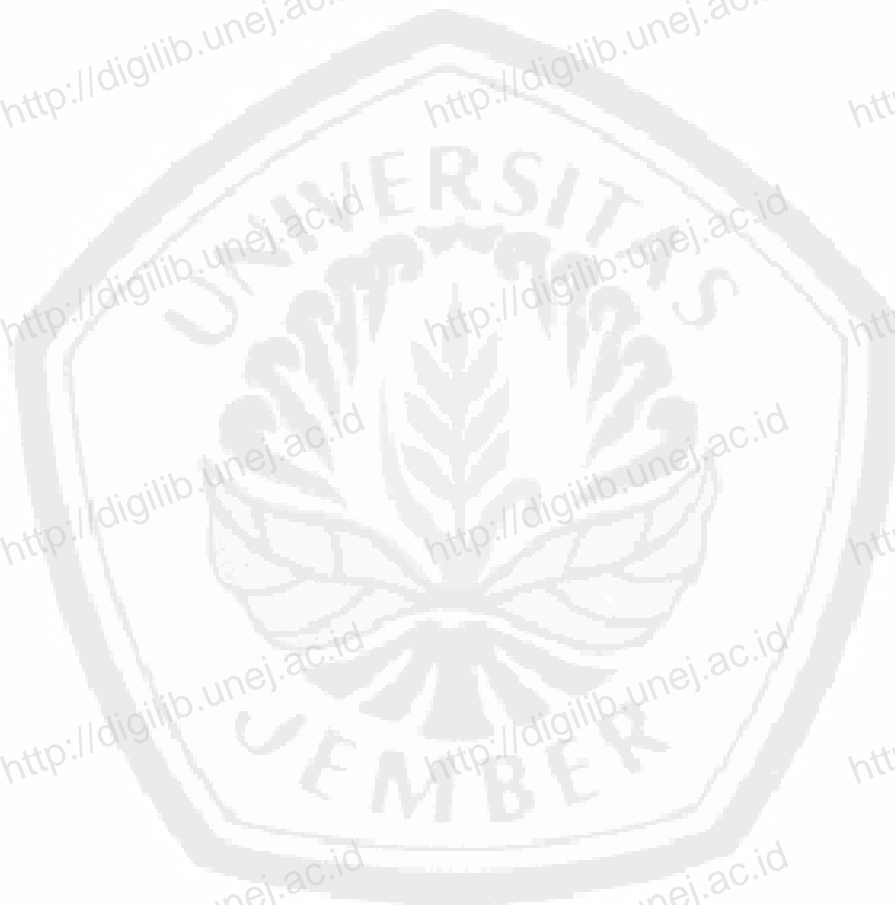
- a. Untuk menganalisis kualitas pelayanan dari segi transparansi pelayanan perijinan di Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Penanaman Modal Kabupaten Jember.
- b. Untuk mengetahui besarnya kontribusi transparansi terhadap kualitas pelayanan perijinan di Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Penanaman Modal Kabupaten Jember
- c. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara transparansi terhadap kualitas pelayanan perijinan di Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Penanaman Modal Kabupaten Jember.

1.3.2 Kegunaan Penelitian

Berdasarkan tujuan dari suatu penelitian diharapkan mempunyai kegunaan, berdasarkan dari hasil penelitian, dalam hal ini kegunaan yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut;

1. Dapat memberikan tambahan ilmu pengetahuan, pengalaman, wawasan bagi penulis dan sebagai media pengembangan keilmuan dan cakrawala berpikir.

2. Penelitian ini diharapkan memberikan masukan positif bagi Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Penanaman Modal Kabupaten Jember dalam meningkatkan kualitas pelayanan perijinan.
3. Diharapkan dapat memberikan kegunaan akademis, yaitu sebagai bahan referensi dan kepustakaan di bidang pelayanan publik, bagi mahasiswa khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

Dalam melakukan penelitian penulis harus mengikuti kerangka pemikiran untuk memudahkan perumusan permasalahan dan sudah menjadi keharusan apabila terdapat penyajian tentang pandangan teoritis yang mendasari pemikiran peneliti. Untuk menjawab masalah yang telah didefinisikan tidak asal menduga melainkan harus menggunakan logika berfikir yang rasional maupun empiris. Oleh karena itu, teori harus berkembang baik kualitas maupun kuantitasnya sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Menurut Kerlinger (2002) suatu teori adalah :”Seperangkat konstruk (konsep), batasan dengan proporsi yang menyajikan suatu pandangan sistematis tentang fenomena dengan merinci hubungan-hubungan antar variabel, dengan tujuan menjelaskan dan memprediksi gejala itu”.

Mengacu pendapat Kerlinger tersebut dapat dikatakan bahwa teori setidaknya mengandung tiga hal pokok yaitu:

1. Teori adalah serangkaian proposisi antarkonsep-konsep yang saling berhubungan.
2. Teori menerangkan secara sistematis suatu fenomena sosial dengan cara menemukan hubungan antarkonsep.
3. Teori menerangkan fenomena tertentu dengan cara menentukan konsep mana yang berhubungan dengan konsep lainnya dan bagaimanakah bentuk hubungannya.

Dari ketiga aspek teori tersebut dapat menjelaskan, bahwa teori merupakan konsep saling berhubungan untuk menerangkan secara tepat fenomena sosial secara sistematis, konsep ini digunakan untuk menggambarkan secara tepat fenomena yang hendak diteliti. Berhubungan dengan konsep Singarimbun dan Effendi (1995:35) menyatakan bahwa:

Konsep yakni istilah dan definisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak kejadian, keadaan kelompok atau individu yang menjadi

pusat perhatian, melalui konsep diharapkan akan dapat menyederhanakan pemikirannya dengan menggunakan satu istilah atau beberapa kejadian yang berkaitan satu sama lainnya.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis akan menganalisis permasalahan yang penulis ajukan yaitu apakah ada pengaruh transparansi terhadap kualitas pelayanan perijinan di Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Penanaman Modal Kabupaten Jember.

Disperindag&PM merupakan instansi pemerintah yang ada di daerah yang berfungsi memberikan pelayanan di bidang perijinan perindustrian, perdagangan dan penanaman modal. Jadi, Disperindag&PM merupakan suatu organisasi pemerintah atau organisasi publik Dinas Perindustrian, perdagangan, dan Penanaman Modal merupakan salah satu instansi pemerintah yang bertugas melayani masyarakat dalam hal ini pelayanan publik, keberadaan Dinas Perindustrian, Perdagangan, dan Penanaman Modal (Disperindag&PM) merupakan fasilitator bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan mendapatkan perijinan antara lain dalam penerbitan Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP), pelayanan penerbitan Surat Tanda Daftar Gudang (TDG), pelayanan penerbitan Ijin Usaha Pasar Modern (IUPM), pelayanan penerbitan surat Tanda Daftar Industri (TDI), dan pelayanan penerbitan perijinan Surat Ijin Usaha

Produk layanan tersebut diatas merupakan produk layanan yang diproduksi dan didistribusikan oleh Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Penanaman Modal dalam hal ini dikelola oleh Negara yang bertindak sebagai pengatur pelayanan (*the service arranger*) atau disebut penyedia pelayanan (*the service provider*). Adalah agen yang mengangkat, menetapkan, menentukan, dan menugaskan produser dan konsumen, atau memilih produser yang akan melayani konsumen, tapi seringkali tidak selalu pengatur pelayanan adalah unit pemerintah.

E.S Savas (1987) mengelompokkan berbagai jenis barang dan jasa yang dibutuhkan masyarakat dan individu kedalam empat kelompok barang yaitu sebagai berikut:

- (a) barang privat (*private goods*)
- (b) barang common pool (*common pool goods*)

(c) barang tol (*toll goods*)

(d) barang publik atau barang kolektif (*collective goods*)

Tabel 2.1 Pengelompokan Barang dan Jasa Menurut Ciri Dasar Eksklusi dan Konsumsi

Eksklusi	KONSUMSI	
	Konsumsi individual	Konsumsi kolektif
Mudah mencegah orang lain ikut menikmati	Private Goods	Tool Goods
Lain sulit mencegah orang lain ikut menikmati	Common Pool Goods	Collective Goods

Sumber: Savas, 1987

Alasan untuk mengklasifikasikan barang-barang dengan cara seperti diatas adalah bahwa cirri-ciri barang akan menentukan apakah barang tersebut akan diproduksi atau tidak sama sekali, cirri-ciri dimaksud akan menginformasikan kondisi yang dibutuhkan untuk menjamin bahwa barang akan didistribusikan

a. Private Goods

Barang dan jasa jenis ini umumnya dikonsumsi secara individual dan tidak dapat diperoleh oleh si pemakai tanpa persetujuan pemasoknya. Bentuk persetujuan biasanya dilakukan dengan menentukan harga tertentu.

b. Common Pool Goods

Barang dan jasa jenis ini umumnya dikonsumsi secara individual, namun sulit mencegah siapapun untuk memperolehnya meskipun mereka tidak mau membayar.

c. Tool Goods

Barang dan jasa jenis ini umumnya digunakan secara bersama-sama, namun si pengguna harus membayar dan mereka yang tidak dapat atau mau membayar dapat dengan mudah dicegah dari kemungkinan menikmati barang tersebut.

Semakin sulit atau mahal mencegah seorang konsumen potensial dari pemanfaatan *Tool Goods* semakin serupa barang tersebut dengan ciri barang publik (*Collective Goods*).

d. *Collective Goods*

Barang dan jasa jenis ini umumnya digunakan secara bersama-sama dan tidak mungkin mencegah siapapun untuk menggunakannya. Sehingga masyarakat (pengguna) pada umumnya tidak akan bersedia membayar berapapun tanpa dipaksa untuk memperoleh barang ini

Dalam rangka penyediaan pelayanan perlu dibedakan tiga partisipan utama dalam penghantaran pelayanan (*the delivery of a service*), yaitu : konsumen pelayanan, produsen pelayanan, dan penyedia atau pengatur pelayanan, hubungan antara ketiga partisipan pelayanan antara konsumen, produsen dan pengatur pelayanan dimana pengatur memilih, menetapkan dan memberi kuasa kepada produsen, produsen memproduksi dan mengirimkan pelayanan ke konsumen, dan pengguna membayar produsen secara langsung atas pelayanan yang diterimanya.

Pemerintah yang menetapkan bahwa suatu pelayanan harus disediakan atas beban kolektif tidak harus memproduksi sendiri pelayanan tersebut dengan menggunakan peralatan pemerintah dan atau mempekerjakan pegawainya. Penentangan terhadap privatisasi seringkali berasal dari mereka yang tidak memiliki apresiasi yang benar mengenai dan tidak memahami perbedaan antara menyediakan/mengatur pelayanan dengan memproduksi pelayanan dan jika pemerintah membebaskan diri dari fungsi produsennya, maka secara otomatis pemerintah juga melepaskan perannya sebagai penyedia/ pengatur pelayanan. Dengan demikian, tidaklah benar peringatan yang seringkali dikemukakan orang terhadap swastanisasi pelayanan yang mereka sebut sebagai “*inherently governmental*”. Yang sebenarnya terjadi adalah bahwa tanggung jawab

Kualitas adalah sebuah kata bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk dan kinerja, merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan baik sebagai pemimpin pasar atau sebagai strategi untuk terus tumbuh.

Pada hakekatnya pelayanan merupakan suatu kegiatan yang pemenuhannya tidak bisa dipenuhi secara sendiri tapi melalui aktivitas orang lain. Menurut Moenir (2003:16) bahwa “Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain inilah yang yang dinamakan pelayanan”.

Kualitas pelayanan menurut Wyckof (dalam Tjiptono,1997:59) adalah “Tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan”. Dari pendapat tersebut dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan kesesuaian antara harapan masyarakat dengan kenyataan pelayanan yang diberikan oleh pegawai.

Dari definisi di atas tampak bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan yang pemenuhannya tidak bisa dipenuhi secara sendiri tetapi melalui aktivitas orang lain. Lebih lanjut Moenir mengatakan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan umum adalah “Kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiil melalui sistem, prosedur, metode tertentu, rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya”.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengertian pelayanan yang dimaksud adalah sesuatu kegiatan dari satu pihak pada pihak lain dengan memberikan jasa tertentu.

Sedangkan definisi kualitas pelayanan menurut Elhaitammy (dalam tjiptono 2000:58) adalah “Suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan, yang meliputi empat unsur pokok yaitu kecepatan. Ketepatan, keramahan, dan kenyamanan”. menurut Tjiptono (2000:97) bahwa “kualitas pelayanan merupakan penilaian atas sejauh mana suatu pelayanan sesuai dengan apa yang seharusnya diberikan atau disampaikan”. Selanjutnya menurut Zeithaml dkk (Aviliani dalam Usahawan,1997:10) menyatakan bahwa:

Pelayanan yang berkualitas dapat diidentifikasi dengan bentuk kepuasan pelanggan, perwujudan kepuasan pelanggan dapat diidentifikasi melalui lima dimensi kualitas pelayanan. Yang pertama, kebutuhan pelanggan yang berfokus pada penampilan barang/jasa dikategorikan sebagai *tangibles*. Kedua, pemenuhan janji pelayanan segera dan memuaskan dari perusahaan atau *reliability*. Ketiga, pemberian pelayanan secara cepat dan

tanggap atau *responsiveness*, keempat, jaminan kepada pelanggan atau *assurance*. Dan kelima adanya kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan pemahaman atas kebutuhan para pelanggan atau *emphaty*.

Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan (Kotler, 1997). Hal ini berarti citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang pelanggan, pelanggan yang mengkonsumsi dan menikmati jasa, sehingga mereka yang seharusnya menentukan kualitas jasa.

Tujuan pelayanan publik adalah untuk memuaskan dan atau sesuai dengan keinginan masyarakat atau pengguna barang/jasa. Hal tersebut tidak mudah dilakukan, karena kepuasan masing-masing individu tidaklah sama terhadap pelayanan yang diberikan. Untuk mencapai kepuasan tersebut dituntut kualitas pelayanan prima, yang tercermin dalam asas-asas pelayanan publik (dalam W. Riawan Tjandra dkk (2005:11) sebagai berikut:

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dan tetap berpegang teguh pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun. Khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain;
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Selanjutnya dalam SK MENPAN no 81 Tahun 1993 telah dijelaskan mengenai spesifikasi dari pelayanan umum yang baik adalah sebagai berikut:

1. kesederhanaan dalam arti prosedur atau tatacara pelayanan umum diselenggarakan dengan mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan dan kepastian dalam arti mengenai:
 - a). Prosedur atau tatacara pelayanan
 - b). Penyelenggaraan pelayanan umum, baik teknis maupun administrasi.
 - c). Unit kerja atau pejabat yang berwenang (bertanggung jawab) dalam memberikan pelayanan umum
 - d). Rincian biaya atau tarif pelayanan umum dan tatacara pembayaran.
 - e). Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum.
3. Bukti-bukti penerimaan permohonan , sebagai alat hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan untuk memastikan pemrosesan pelayanan umum.
4. Keamanan, dalam arti proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum
5. Transparansi tau keterbukaan, dalam arti prosedur atau tatacara, persyaratan, satuan kerja / pejabat yang bertanggung jawab dalam pemberian pelayanan umum, waktu penyelesaian dan rincian biaya / tarif dan hal-hal yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib di informasikan secara jelas.
6. Efisiensi dalam arti:
 - a). Persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan.
 - b). Dicegah adanya penggolongan pemenuhan kelengkapan persyaratan.
7. Ekonomis, dalam arti pengenaan biaya pelayanan umum harus diterapkan secara wajar dengan memperhatikan:
 - a). Nilai barang / jasa pelayanan umum
 - b). Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum.

c). Ketaatan pada perundang-undangan yang berlaku.

8. Keadilan yang merata, dalam arti cakupan/jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.
9. Ketepatan waktu, dalam arti pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Dari SK MENPAN No 81 Tahun 1993 di atas dapat memberi gambaran bahwa salah satu hal yang terpenting dari pelayanan yang berkualitas yaitu transparansi atau keterbukaan dalam arti prosedur atau tatacara, persyaratan, satuan kerja / pejabat yang bertanggung jawab dalam pemberian pelayanan umum, waktu penyelesaian dan rincian biaya / tarif dan hal-hal yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib di informasikan secara jelas.

Jadi untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat, hendaknya pelayanan dilaksanakan seoptimal mungkin dan memperhatikan unsur-unsur pelayanan yang ada, supaya kualitas pelayanan sesuai dengan yang diharapkan. Sehingga masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan.

Akuntabilitas publik dengan demikian menghendaki birokrasi publik dapat menjelaskan secara transparan (*transparency*) dan terbuka kepada publik mengenai tindakan apa yang telah dilakukan. Salah satu asas-asas dari pelayanan publik tersebut transparansi menjadi hal penting dalam proses pelayanan publik dikarenakan transparansi menurut Islamy (1998:15)

“Transparansi menjadi salah satu faktor didalam meningkatkan pelayanan ,transparansi bertujuan untuk menjelaskan bagaimanakah pertanggungjawaban hendak dilaksanakan, metode apa saja yang digunakan untuk menjalankan tugas pelayanan, bagaimana realitas pelaksanaannya dan apa dampaknya”.

Dengan adanya penjelasan secara transparan dan terbuka, masyarakat (publik) menjadi tahu tentang apa yang telah dilakukan birokrasi publik, berapa besarnya anggaran yang digunakan, dan bagaimana hasil tindakan, dan masyarakat mendapat kejelasan informasi tentang prosedur-prosedur, besarnya biaya dan waktu yang dibutuhkan dalam suatu pelayanan.

Berdasarkan uraian diatas, dapat dipahami bahwa untuk mewujudkan kualitas pelayanan maka perlu adanya transparansi. Selanjutnya penulis menjabarkan konsep sebagai berikut:

1. Konsep Transparansi
2. Konsep Kualitas Pelayanan.

2.1.1 Konsep Transparansi

Transparansi adalah prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, yakni informasi tentang kebijakan, proses pembuatan dan pelaksanaannya, serta hasil-hasil yang dicapai (Buku Pedoman Penguatan pengamanan Program Pembangunan Daerah, Bappenas dan Depdagri, 2002:18).

Lebih lanjut (Meutiah, 2002:151) mendefinisikan transparansi sebagai berikut:

“Transparansi yakni adanya kebijakan terbuka bagi pengawasan. Sedangkan informasi adalah informasi mengenai setiap aspek kebijakan pemerintah yang dapat dijangkau oleh publik. Keterbukaan informasi diharapkan akan menghasilkan persaingan politik yang sehat toleran, dan kebijakan dibuat berdasarkan pada preferensi publik.”

Transparansi memiliki dua aspek, yaitu (1) Komunikasi publik oleh pemerintah dan (2) hak masyarakat terhadap akses informasi. Keduanya akan sangat sulit dilakukan jika pemerintah tidak menangani dengan baik kinerjanya, karena manajemen kinerja yang baik adalah titik awal dari transparansi.

Transparansi dalam hal ini mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai : (a). prosedur / tata cara pelayanan, (b) persyaratan pelayanan baik persyaratan teknis maupun persyaratan administrative, (c) unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, (d) rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya dan (e) jadwal waktu penyelesaian pelayanan. Serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat baik diminta maupun tidak.

Tetapi secara singkat dapat disebutkan bahwa prinsip transparansi yang paling tidak dapat diukur melalui sejumlah indikator seperti:

- a) Mekanisme yang menjamin sistem keterbukaan dan standarisasi dari semua proses-proses pelayanan publik.
- b) Mekanisme yang memfasilitasi pertanyaan-pertanyaan publik tentang berbagai kebijakan dan pelayanan publik, maupun proses-proses di dalam sektor publik.
- c) Mekanisme yang memfasilitasi pelaporan maupun penyebaran informasi maupun penyimpangan tindakan aparat publik didalam kegiatan melayani.

Keterbukaan pemerintah atas berbagai aspek pelayanan publik, pada akhirnya akan membuat pemerintah menjadi bertanggung jawab kepada semua *stakeholders* yang berkepentingan dengan proses maupun kegiatan dalam sektor publik, transparansi terdiri atas informasi dan keterbukaan yang mencakup:

- a) Memberikan fakta dan analisis tentang keputusan-keputusan kebijakan.
- b) Menjelaskan alasan-alasan dari keputusan-keputusan administratif.
- c) Membuka informasi tentang cara-cara atau prosedur bagian yang berhubungan dengan publik.
- d) Menyediakan informasi tentang biaya, target dan performansi dari pelayanan publik, dan prosedur-prosedur untuk mengeluh dan mengadu.
- e) Memenuhi permintaan informasi khusus.

Kemudian di dalam suatu pelayanan publik dimunculkan beberapa indikator daripada transparansi, indikator-indikator transparansi tersebut antara lain:

- a) Penyediaan informasi yang jelas tentang prosedur-prosedur, biaya-biaya dan tanggung jawab.
- b) Kemudahan akses informasi.
- c) Menyusun suatu mekanisme pengaduan jika ada peraturan yang dilanggar atau permintaan untuk membayar uang suap.
- d) Meningkatkan arus informasi melalui kerjasama dengan media massa dan lembaga nonpemerintah.

Keterbukaan membawa konsekuensi adanya kontrol yang berlebih-lebihan dari masyarakat dan bahkan oleh media massa. Karena itu kewajiban akan keterbukaan harus diimbangi dengan nilai pembatasan yang mencakup kriteria yang jelas dari para aparat publik tentang jenis informasi apa saja yang mereka berikan dan pada siapa informasi tersebut diberikan.

Berdasarkan pendapat diatas, maka indikator dari transparansi adalah:

1. Komunikasi publik oleh pemerintah
2. Hak masyarakat terhadap akses informasi

Transparansi merupakan salah satu prinsip Good Governance . Mardiasmo (2003) menyebutkan bahwa kerangka konseptual dalam membangun transparansi dan akuntabilitas organisasi sektor publik dibutuhkan empat komponen yang terdiri dari:

1. Adanya sistem pelaporan keuangan.
2. Adanya sistem pengukuran kinerja.
3. Dilakukannya auditing sektor publik
4. Berfungsinya saluran akuntabilitas publik (channel of accountability)

2.1.1.1 Komunikasi Publik Oleh Pemerintah (X1)

Tujuan organisasi pemerintah akan tercapai dengan baik apabila para pegawai mampu menjalankan tugas-tugasnya dengan baik. Oleh karena itu para aparat pemerintah harus dapat berkomunikasi dengan masyarakat sebagai pengguna jasa. Komunikasi oleh pemerintah dapat dijabarkan menjadi beberapa indikator.

Tetapi secara singkat dapat disebutkan bahwa prinsip transparansi yang paling tidak dapat diukur melalui sejumlah indikator seperti:

- a) Mekanisme yang menjamin sistem keterbukaan dan standarisasi dari semua proses-proses pelayanan publik.
- b) Mekanisme yang memfasilitasi pertanyaan-pertanyaan publik tentang berbagai kebijakan dan pelayanan publik, maupun proses-proses di dalam sektor publik.

- c) Mekanisme yang memfasilitasi pelaporan maupun penyebaran informasi maupun penyimpangan tindakan aparat publik didalam kegiatan melayani.

2.1.1.2 Hak Masyarakat Terhadap Akses Informasi (X2)

Informasi merupakan sumber penting yang kedua dalam implementasi kebijakan. Informasi mempunyai 2 bentuk, *pertama* informasi bagaimana melaksanakan kebijakan. Pelaksana-pelaksana perlu mengetahui apa yang dilakukan dan bagaimana mereka melakukannya. Bentuk *kedua* dari informasi adalah data tentang ketaatan personel-personel lain terhadap peraturan-peraturan pemerintah.

Kemudian di dalam suatu pelayanan publik dimunculkan beberapa indikator daripada transparansi, indikator-indikator transparansi tersebut antara lain:

- a) Penyediaan informasi yang jelas tentang prosedur-prosedur, biaya-biaya dan tanggung jawab.
- b) Kemudahan akses informasi.
- c) Menyusun suatu mekanisme pengaduan jika ada peraturan yang dilanggar atau permintaan untuk membayar uang suap.
- d) Meningkatkan arus informasi melalui kerjasama dengan media massa dan lembaga nonpemerintah.

2.2 Konsep Kualitas Pelayanan

Untuk memenuhi kebutuhan manusia harus berusaha baik melalui aktivitasnya sendiri maupun aktivitas orang lain. Aktivitas merupakan suatu proses menggunakan akal dan pikiran manusia, dimana bisa menggunakan alat Bantu atau tidak, guna memperoleh barang dan jasa yang diinginkan. Bilamana pemenuhan kebutuhan tersebut dilakukan oleh orang lain dinamakan pelayanan (Moenir 1995:16)

Berhubungan dengan pelayanan diatas dapat dikatakan bahwa pemenuhan kebutuhan dilakukan melalui aktivitas orang lain, yang dimaksud disini adalah aparatur sebagai pemberi layanan. Aparatur sebagai abdi masyarakat mempunyai

tugas memberikan pelayanan kepada masyarakat luas (umum) karena ini menyangkut kepentingan umum.

Pelayanan umum sebagai sesuatu yang sangat dibutuhkan oleh setiap orang, kualitas pelayanan menjadi tuntutan dalam memberikan hasil yang sangat diharapkan oleh seluruh pengguna jasa layanan. Pelayanan yang berkualitas akan memberikan rasa kepuasan pada pengguna layanan (masyarakat)

Dalam pengukuran kualitas pelayanan terdapat lima dimensi kualitas pelayanan seperti apa yang dikemukakan oleh Parasuraman (dalam Tjiptono 2000:70) kelima dimensi tersebut secara langsung dapat dipakai sebagai indikator kualitas pelayanan yaitu:

a) Tangibles / bukti langsung

Tangibles atau bukti langsung meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi, hal ini bisa dilihat secara langsung pada kantor atau instansi pemberi layanan seperti fasilitas fisik, sarana, komunikasi dsb.

b) Reliability / Keandalan

Reliability merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Ini berarti bahwa dalam memberikan pelayanan, aparatur atau pegawai tidak menunda-nunda waktu dan tanpa penyimpangan bila dikaitkan dengan prosedur apa yang menjadi keinginan konsumen.

c) Responsiveness

Responsiveness merupakan keinginan para staf atau pegawai untuk membantu konsumen memberikan pelayanan yang tanggap.

d) Assurance / jaminan

Assurance merupakan jangkauan pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat yang dimiliki oleh para staf atau pegawai bebas dari bahaya, resiko, serta keraguan-raguan.

e) Empathy / empati

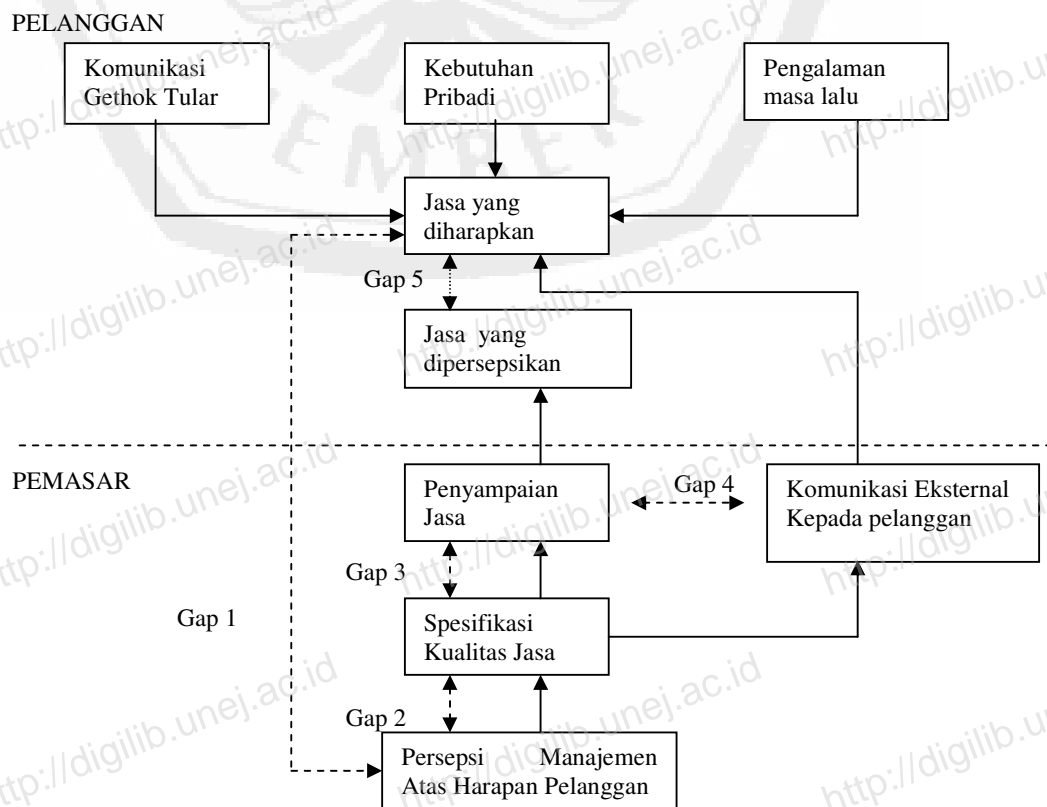
Empati merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para konsumen.

2.2.1 Model Service Quality

Model Service Quality (dalam Tjiptono, 1996:99) merupakan model yang digunakan oleh peneliti dalam mengukur tingkat kualitas pelayanan permohonan surat-surat perijinan usaha di Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Penanaman Modal Kabupaten Jember. Pengukuran tingkat kualitas dalam model ini didasarkan pada beberapa item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi. Kesenjangan persepsi dan harapan tersebut dilihat berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan yang langsung dapat dinilai oleh konsumen, yaitu bukti langsung atau penampilan, kehandalan atau keterampilan, daya tanggap, jaminan atau kemampuan mewujudkan janji dan kemampuan memberikan perhatian secara pribadi sesuai dengan keinginan konsumen.

Lima dimensi kualitas pelayanan tersebut kemudian akan dikembangkan sebagai seperangkat item parameter untuk mengetahui harapan dan persepsi konsumen terhadap pelayanan, setiap pertanyaan dirumuskan dengan lima jawaban, yang berdasarkan skor satu sampai lima (1-5).

Memahami memperbaiki Model ini membantu untuk menganalisis sumber masalah kualitas dan kualitas tersebut. Berikut adalah gambar model ServQual yang diperkenalkan oleh Parasuraman



Gambar 2.2 Model Service Quality

Sumber : Zeithaml, et al (1990)

a. Kesenjangan (Gap) 1 Kesenjangan Persepsi Manajemen

Kesenjangan tersebut tercipta akibat manajemen perusahaan salah mengerti apa yang menjadi harapan para pelanggan. Gap satu merupakan perbedaan antara harapan pelanggan dengan persepsi perusahaan mengenai harapan konsumen. Akibatnya manajemen tidak mengetahui bagaimana suatu jasa seharusnya didesain dan jasa-jasa pendukung atau sekunder apa saja yang diinginkan pelanggan.

b. Kesenjangan (Gap) 2 Kesenjangan Spesifikasi Kualitas

Kesenjangan antara terjemahan persepsi terhadap kualitas pelayanan dengan persepsi manajemen akan harapan pelanggan. Persepsi yang akurat akan harapan konsumen merupakan hal yang perlu, namun tidak cukup untuk memberikan pelayanan yang berkualitas karena konsumen mengalami kesulitan dalam memperoleh pelayanan yang berkualitas dan seringkali justru memperoleh pelayanan dibawah standar yang diharapkan. Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Penanaman Modal Kabupaten Jember harus dapat mewujudkan persepsi yang akurat mengenai harapan pelanggan ke dalam desain dan standar kinerja pelayanan yang dikembangkan atas dasar persyaratan pemohon prioritasnya.

c. Kesenjangan (Gap) 3 Kesenjangan Penyampaian Pelayanan

Kesenjangan tersebut diakibatkan oleh ketidakmampuan sumber daya manusia perusahaan untuk memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan. Gap ketiga merupakan perbedaan antara standar pelayanan yang diciptakan berdasarkan kebutuhan konsumen dengan tindak nyata perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Dalam gap ini ada beberapa penyebab,

misalnya, karyawan yang kurang terlatih, beban kerja yang melampaui batas, salah memilih karyawan.

d. Kesenjangan (Gap) 4 Kesenjangan Komunikasi Pemasaran

Harapan pelanggan seringkali dipengaruhi oleh iklan dan pernyataan serta janji yang dibuat oleh suatu perusahaan. Resiko yang dihadapi jika janji tersebut tidak ada yang dapat terpenuhi yakni akan mengurangi kepercayaan pelanggan terhadap pihak perusahaan. Dari latarbelakang yang telah dipaparkan oleh penulis maka terjadi perbedaan antara harapan dari pelanggan dengan yang dijanjikan oleh pihak instansi yaitu Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Penanaman Modal Kabupaten Jember Kesenjangan antara janji yang diharapkan dengan kenyataan dapat muncul karena beberapa hal diantaranya:

1. Janji yang terlalu tinggi;
2. Kurangnya koordinasi antarbagian;
3. Perbedaan kebijakan dan prosedur.

e. Kesenjangan (gap) 5 Kesenjangan dalam Pelayanan

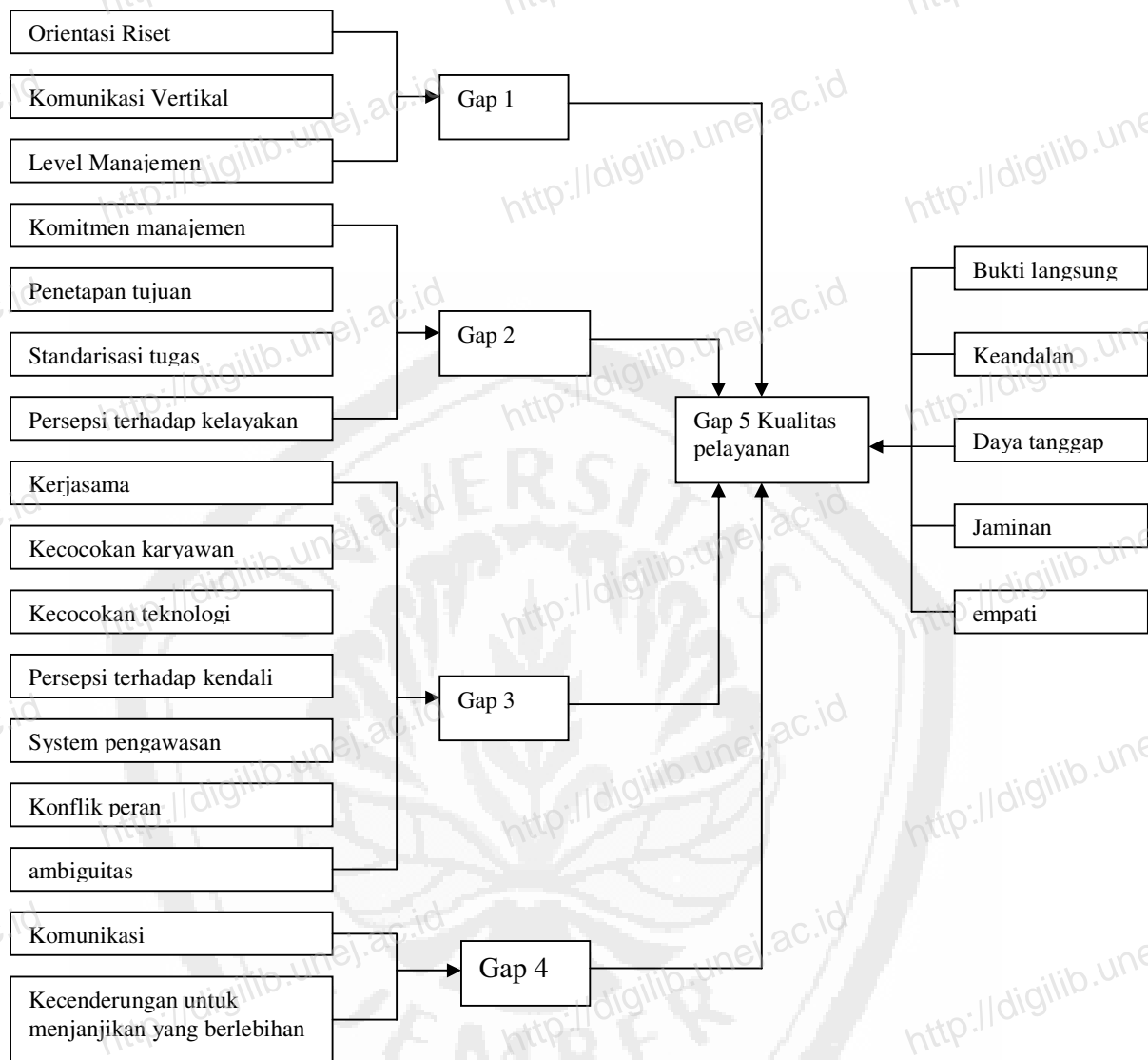
Kesenjangan ada akibat tidak terpenuhinya harapan para pelanggan dengan layanan yang diterima. Tetapi jika harapan dari pelanggan yang sama dengan layanan yang mereka terima, maka perusahaan akan memperoleh citra dan dampak positif. Namun bila layanan yang diterima lebih rendah dari apa yang diharapkan, maka kesenjangan ini akan menimbulkan masalah bagi perusahaan. Kesenjangan ini muncul akibat:

1. Kualitas pelayanan yang buruk;
2. Informasi dari mulut ke mulut;
3. Image yang kurang baik terhadap instansi yang bersangkutan.

Dari kelima gap di atas yang paling berpengaruh dalam penilaian tingkat kepuasan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan adalah gap kelima. Pada penelitian ini yang dipakai penulis adalah gap yang kelima karena lebih menitikberatkan pada konsumen atau pelanggan. Sedangkan pada gap satu sampai empat lebih menitikberatkan pada sisi internal organisasi pemberi layanan.

Dalam perkembangannya kemudian kelima model gap (kesenjangan) dalam menganalisa kualitas pelayanan tersebut disempurnakan kembali hingga terdapat gambaran mengenai faktor-faktor dari luar dan dalam organisasi yang mempengaruhi setiap kesenjangan atau gap. Gap model ini bisa membantu menganalisis apa penyebab terjadinya dan bagaimana mengurangi kesenjangan antara harapan pelayanan dengan kualitas pelayanan sebagaimana yang digambarkan oleh Valerie dan Parasuraman (dalam Tjiptono, 2005:150) sebagai berikut:





Gambar 2.3 Model kesenjangan antara harapan pelanggan dengan kualitas pelayanan

Sumber :Parasuraman (dalam Tjiptono, 2005:150)

Apa yang dinyatakan Valerie dan Parasuraman di atas kemudian dijadikan landasan oleh penulis untuk menggunakan pendekatan kesenjangan (gap) ke 5 yaitu kesenjangan antara jasa yang dirasakan dengan jasa yang diharapkan, pihak konsumen (masyarakat yang mengurus perijinan di Dinas Perindustrian, Perdagangan dan penanaman Modal Kabupaten Jember) merupakan pihak yang

secara langsung merasakan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Penanaman Modal Kabupaten Jember.

2.4 Hipotesis

Hipotesis merupakan suatu pertanyaan yang sifatnya sementara dan merupakan rumusan yang menyatakan harapan penulis tentang hubungan dua variabel yang nantinya akan memberikan suatu kepastian terhadap dasar pemikiran yang telah dituangkan. Selanjutnya Surakhmad (1990:39) menyatakan bahwa hipotesis adalah :

“Suatu kesimpulan, tetapi kesimpulan ini belum final dan harus dibuktikan kebenarannya. Jelasnya hipotesis merupakan suatu jawaban dengan yang dianggap benar kemungkinannya untuk menjadi jawaban yang benar”.

Hipotesis yang digunakan pada penelitian ini adalah hipotesis kausal/sebab akibat yang memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

1. Sekurang-kurangnya terdiri dari dua variabel.
2. Menggambarkan hubungan sebab akibat.
3. Dapat memprediksi hasil yang akan terjadi, berkaitan logis dengan pernyataan penelitian.
4. Dapat dibuktikan keberlakuan/ketidakberlakuannya.

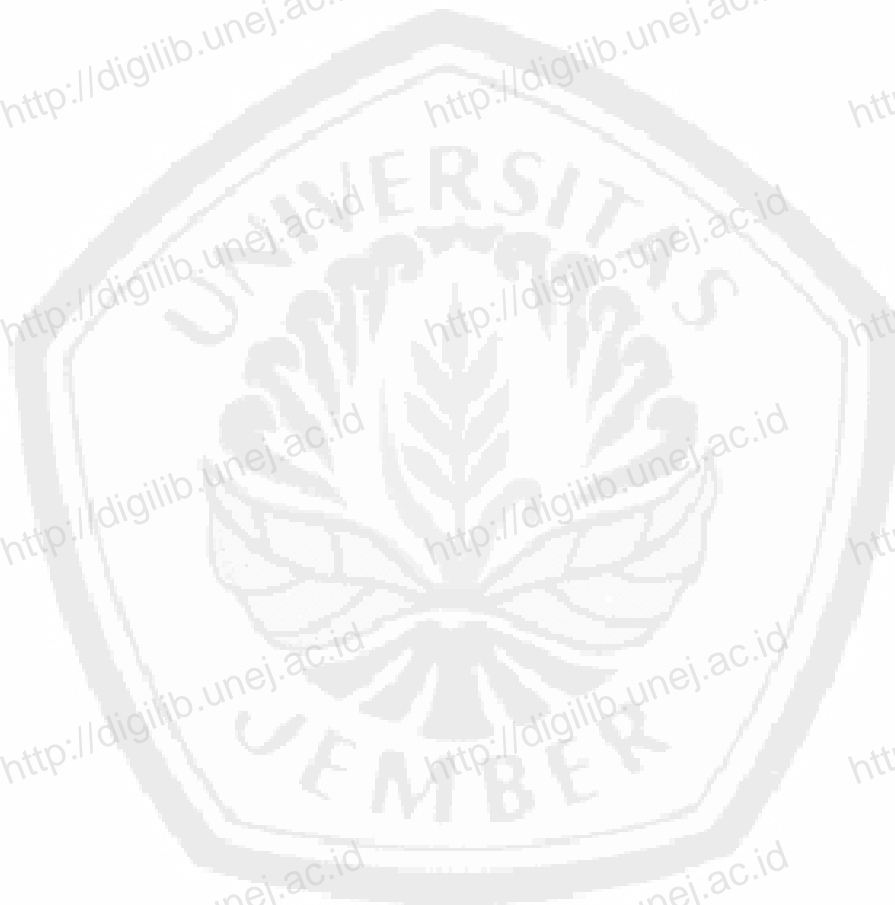
Sedangkan menurut Sugiyono (2001:42) hipotesis terdapat dua macam hipotesis penelitian yaitu hipotesis kerja dan hipotesis nol. Hipotesis kerja dinyatakan dalam bentuk positif dan hipotesis nol dinyatakan dalam kalimat negatif⁴. Sedangkan perumusan hipotesis yang benar harus memenuhi kriteria seperti yang dikemukakan oleh Azwar (1997:49) sebagai berikut:

- a. Hipotesis berisi pertanyaan mengenai hubungan antara paling sedikit dua variabel.
- b. Hipotesis harus dapat diuji. Hipotesis yang dapat diuji akan secara spesifik menunjukkan bagaimana variabel-variabel penelitian itu diukur dan bagaimana prediksi hubungan antar variabel-variabel termaksud.

Berdasarkan pendapat di atas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah :

Ha : Ada pengaruh antara antara transparansi terhadap kualitas pelayanan perijinan Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Penanaman Modal Kabupaten Jember.

Ho : Tidak ada pengaruh antara transparansi terhadap kualitas pelayanan perijinan di Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Penanaman Modal di Kabupaten Jember.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Metode penelitian yaitu langkah-langkah operasional yang harus dilakukan dalam setiap penelitian, sehingga tujuan penelitian yaitu kebenaran obyektivitas dan bersifat ilmiah dan diperoleh.

Definisi metode ilmiah dapat kita lihat dari dua pendapat ahli di bawah ini: Hasan dan Koentjaraningrat (dalam Koentjaraningrat, 1997:7) mengungkapkan “Metode sebagai cara atau jalan, sehubungan dengan upaya ilmiah, maka metode menyangkut masalah cara kerja: yaitu cara kerja untuk dapat memahami obyek yang menjadi sasaran ilmu yang bersangkutan”. Sedangkan pengertian penelitian atau *research* menurut Hadi (1997:4) adalah sebagai berikut: “Penelitian atau *research* dapat diartikan usaha untuk menemukannya, mengembangkan dan menguji kebenaran suatu pengetahuan, usaha yang dilakukan dengan menggunakan metode-metode ilmiah”.

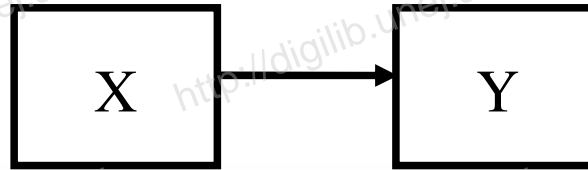
Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa metode penelitian adalah cara kerja yang harus ditempuh atau digunakan dalam penelitian dengan maksud untuk menemukan, mengembangkan, menguji kebenaran penelitian pengetahuan.

3.2 Tipe Penelitian

Menurut pendekatannya jenis penelitian ini adalah penelitian survey Kerlinger (1973) mengemukakan bahwa. Penelitian survey adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga dikemukakan kejadian-kejadian relative, distribusi, dan hubungan-hubungan antar variabel, sosiologi maupun psikologi.

Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif yang berbentuk kausal. Penelitian kausal menurut sugiyono (2005:7) adalah “Dimana pada penelitian ini terdapat minimal dua variabel yang berhubungan. Jadi,

penelitian kausal merupakan suatu penelitian yang mencari hubungan atau pengaruh antara satu variabel dengan variabel yang lain.



X= variabel bebas yaitu transparansi

Y= variabel terikat yaitu kualitas pelayanan

3.3 Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian merupakan tempat peneliti melakukan penelitian untuk memperoleh data-data yang diperlukan guna menjawab pertanyaan yang sedang penulis teliti. Dalam hal ini mengambil lokasi di Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Penanaman Modal Kabupaten Jember Jl. Kalimantan No.82 Jember

3.4 Penentuan Populasi dan Sampel

Sugiyono (2005:57) mengemukakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya". Sedangkan sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut"

Besar kecilnya sampel yang akan diambil dari populasi belum ada ketentuan yang mutlak. Seperti yang dikemukakan oleh Hadi (2002:7) bahwa:"sebenarnya tidak ada suatu yang mutlak mengenai berapa sampel yang harus diambil dari populasi dan ketidaktepatan mutlak ini tidak perlu menimbulkan keragu-raguan pada peneliti". Namun yang paling penting adalah sampel yang dapat menggambarkan sifat dan karakteristik dari populasi. Karena keterbatasan penulis dalam hal ini waktu, tenaga dan biaya, maka penulis

menentukan jumlah sampel penelitian sebanyak 30 orang dengan cara *Proportional Sampel* (sampel imbangan)

Penyajian sampel disajikan pada tabel 3.1 berikut:

no	Seksi/Bagian	Populasi	Proposisi	Sampel
1	Kepala Dinas dan Tata Usaha	11	$11/42 \times 30 = 7,86$	8
2	Perdagangan	7	$7/42 \times 30 = 5$	5
3	Perindustrian	13	$13/42 \times 30 = 9,29$	9
4	Pertambangan dan Energi	8	$8/42 \times 30 = 5,71$	6
5	Penanaman Modal	3	$3/42 \times 30 = 2,14$	2
	Jumlah	42		30

3.5 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional merupakan salah satu langkah penelitian dalam rangka menguji hipotesis. Variabel dalam penelitian belum sepenuhnya siap diukur sehingga perlu dioperasionalkan. Definisi operasional dimaksudkan untuk memudahkan pengukuran masing-masing berdasarkan kenyataan empiris yang terdapat di lapangan. Sepertinya dikemukakan oleh Effendi (1995:46) sebagai berikut "Definisi operasional adalah unsur penelitian yang memberitahukan cara mengukur variabel".

Operasionalisasi dari masing-masing Variabel yang harus diukur dalam penelitian ini adalah:

1. Operasionalisasi Variabel pengaruh (X) : transparansi di Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Penanaman Modal Kabupaten Jember.
2. Operasionalisasi variabel Terpengaruh (Y) : kualitas pelayanan perijinan di Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Penanaman Modal di Kabupaten Jember.

3.5.1 Operasionalisasi Variabel Pengaruh (X)

1. Komunikasi Publik Oleh Pemerintah (X1)

Tujuan organisasi pemerintah akan tercapai dengan baik apabila para pegawai mampu menjalankan tugas-tugasnya dengan baik. Oleh karena itu para aparatur pemerintah harus dapat berkomunikasi dengan masyarakat sebagai pengguna jasa. Komunikasi oleh pemerintah dapat dijabarkan menjadi beberapa indikator.

Tetapi secara singkat dapat disebutkan bahwa prinsip transparansi yang paling tidak dapat diukur melalui sejumlah indikator seperti:

- a) Mekanisme yang menjamin sistem keterbukaan dan standarisasi dari semua proses-proses pelayanan publik.
- b) Mekanisme yang memfasilitasi pertanyaan-pertanyaan publik tentang berbagai kebijakan dan pelayanan publik, maupun proses-proses di dalam sektor publik.
- c) Mekanisme yang memfasilitasi pelaporan maupun penyebaran informasi maupun penyimpangan tindakan aparat publik didalam kegiatan melayani.

2. Hak Masyarakat Terhadap Akses Informasi (X2)

Kemudian di dalam suatu pelayanan publik dimunculkan beberapa indikator daripada transparansi, indikator-indikator transparansi tersebut antara lain:

- a) Penyediaan informasi yang jelas tentang prosedur-prosedur, biaya-biaya dan tanggung jawab.
- b) Kemudahan akses informasi.
- c) Menyusun suatu mekanisme pengaduan jika ada peraturan yang dilanggar atau permintaan untuk membayar uang suap.
- d) Meningkatkan arus informasi melalui kerjasama dengan media massa dan lembaga nonpemerintah.

3.5.2 Operasionalisasi Variabel Terpengaruh (Y)

Kualitas Pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan beserta pengendaliannya. Kualitas pelayanan ini berkaitan dengan keunggulan yang diberikan oleh Dinas Perindustrian, Perdagangan Dan Penanaman Modal Kabupaten Jember kepada masyarakat. Untuk mengukur kualitas pelayanan, penulis menggunakan kelima dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman dkk. (dalam Tjiptono,2000:70) yang digunakan sebagai variabel dalam penelitian yaitu;

1. Tangibles/Bukti langsung (Y1)

- a. Fasilitas fisik kantor, dapat diukur melalui ruangan yang nyaman dan rapi, dan tempat yang digunakan untuk melayani memadai.
- b. Peralatan pegawai, dapat diukur dengan tersedianya peralatan tulis-menulis yang memadai, mempunyai peralatan yang memadai jika terjadi kerusakan pada peralatan.
- c. Sarana komunikasi, dapat diukur dengan papan pengumuman yang memadai, tersedianya peralatan canggih seperti computer, mesin faksimili, telepon dan tersedianya alat panggil.

2. Reability/Keandalan (Y2)

Realibility adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan secara segera, akurat dan memuaskan, pelayanan yang segera hanya bisa dilakukan apabila ada koordinasi antar bagian. Akurat dalam arti tidak banyak kesalahan dalam memberikan pelayanan. Dapat diukur melalui:

- a. Kemampuan pegawai dalam melayani dengan segera.
- b. Pelayanan yang diberikan tanpa kesalahan dan penyimpangan.
- c. Terdapatnya koordinasi antar bagian sehingga pelayanan yang diberikan tepat waktu.

3. Responsiveness atau daya tanggap (Y3)

Responsiveness adalah kepekaan pegawai dalam menangani masalah yang dikeluhkan oleh pelanggan, mampu menyelesaikan masalah secara tepat dan tuntas. Dapat diukur melalui :

- a. Kepekaan pegawai dalam menangani setiap masalah yang dikeluhkan oleh pelanggan.
- b. Mampu menyelesaikan masalah yang ada secara tepat.
- c. Penanganan keluhan dilakukan secara tuntas.

4. Assurance atau jaminan (Y4)

Assurance adalah kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang bebas resiko, bertanggungjawab dan kesopanan dalam memberikan pelayanan yang dapat diukur melalui:

- a. Memberikan pelayanan yang bebas resiko tanpa menimbulkan keraguan.
- b. Tanggungjawab pegawai dalam memberikan pelayanan.
- c. Kesopansantunan pegawai dalam memberikan pelayanan.

5. Emphaty (Y5)

Emphaty adalah kemudahan dalam menjalin hubungan dengan pelanggan; dapat diukur melalui:

- a. Kemudahan dalam memberikan pelayanan.
- b. Kesederhanaan prosedur pelayanan.
- c. Terjalannya hubungan yang baik antar pegawai dengan pelanggan.

Dari definisi operasional yang telah diuraikan diatas, selanjutnya untuk dapat mengukur data-data yang diperoleh terhadap item-item tersebut maka kriterianya sebagai berikut:

1. bila responden menjawab a diberi nilai skor 4
2. bila responden menjawab b diberi nilai skor 3
3. bila responden menjawab c diberi nilai skor 2
4. bila responden menjawab d diberi nilai skor 1

Selanjutnya untuk mengetahui tingkat kualitas yang diterima oleh setiap konsumen pada setiap dimensi dapat diukur dengan menggunakan Service Quality yang dikemukakan oleh Tjiptono (1996:99) yaitu:

“Telah dibuat skala multi item yang diberi nama SERVQUAL alat ini dimaksudkan untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, jasa dan kesenjangan yang ada dimodel kualitas jasa, pengukuran dapat dilakukan

dengan menggunakan skala Likert maupun Semantik Deferensial dimana responden tinggal memilih derajat kesetujuan atau ketidaksetujuan atas pertanyaan mengenai penyampaian kualitas”.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara terus menerus maka perlu ditingkatkan keistimewaan produk antara lain transparansi dalam penyampaian pelayanan jasa yang diberikan, yang dapat memenuhi keinginan masyarakat atau pelanggan sehingga pelayanan yang diberikan berkualitas.

Berkaitan dengan pelayanan yang berkualitas maka perlu diupayakan transparansi dalam penyampaian pelayanan perijinan kepada masyarakat selaku pelanggan. Transparansi merupakan salah satu faktor terpenting dalam peningkatan kualitas pelayanan, dengan adanya transparansi diharapkan organisasi dapat memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga dapat meningkatkan keunggulan dan keterbukaan dalam penyampaian pelayanan.

Dengan melihat berbagai penjelasan diatas maka dalam penelitian ini penulis menengahkan dua konsep yaitu:

1. Konsep transparansi sebagai variabel independen atau bebas (X)
2. Konsep Kualitas pelayanan sebagai Variabel Dependen atau terikat (Y)

3.6 Tehnik Pengumpulan Data

Menurut Bungin (2001: 129) ada dua jenis sumber data yang digunakan dalam penelitian, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

- a) Sumber data primer adalah sumber pertama di mana sebuah data dihasilkan.
- b) Sumber data sekunder adalah sumber data kedua sesudah data primer.

Adapun cara yang digunakan dalam metode pengumpulan data adalah sebagai berikut;

3.6.1. Dokumentasi

Pada dasarnya metode dokumentasi merupakan cara untuk memperoleh data-data sekunder yang berupa dokumen-dokumen atau surat-surat yang telah tersedia, yang digunakan untuk melengkapi data primer yang telah diperoleh dari observasi, selanjutnya Surachmad (1994:134) memberikan pengertian tentang dokumentasi yaitu;

Dokumentasi merupakan laporan tertulis dari suatu peristiwa yang isinya terdiri dari penjelasan dan pemikiran terhadap peristiwa itu, dan ditulis segera untuk menyimpan dan meneruskan keterangan mengenai peristiwa tersebut.

Dalam penelitian ini dilakukan pengumpulan data melalui dokumentasi yang didasarkan pada dokumen-dokumen dan catatan-catatan yang ada di Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Penanaman Modal Kabupaten Jember.

3.6.2. Kuisisioner (angket)

Metode ini merupakan suatu cara untuk mendapatkan data dengan jalan mengajukan pertanyaan secara tertulis juga oleh responden. Soemarjan dan Koentjoroningrat (dalam Koentjoroningrat,1997:173) mengemukakan definisi kuisisioner sebagai berikut:

Kuisisioner adalah suatu rangkaian pertanyaan mengenai sesuatu hal atau dalam sesuatu bidang. Dengan demikian maka kuisisioner dimaksudkan sebagai daftar pertanyaan untuk memperoleh data berupa jawaban-jawabandari para responden (orang yang menjawab). Pertanyaan-pertanyaan disusun secara tertulis.

3.7 Metode Analisis Data

Di dalam metode analisis data yang dapat dilakukan melalui analisis kualitatif dan analisis kuantitatif. Selanjutnya Koentjoroningrat (1990:269) mengemukakan pengertian analisis kuantitatif dan analisis kualitatif sebagai berikut:

Analisis kuantitatif adalah apabila data yang dikemukakan berjumlah kecil, bersifat monografis atau berwujud kasus-kasus, sehingga tidak dapat disusun kedalam struktur klasifikasi. Analisis kualitatif adalah apabila data yang dikumpulkan itu berjumlah besar, dan mudah diklasifikasikan ke dalam suatu kategori-kategori.

Berdasarkan pendapat di atas, maka dalam penelitian ini yang digunakan adalah analisis data kuantitatif. Adapun ciri analisis ini adalah dapat dinilai

dengan menggunakan angka. Setelah data terkumpul, maka dianalisis dengan menggunakan statistik nonparametrik karena skala yang digunakan adalah skala ordinal. Skala ordinal adalah skala yang berjenjang di mana sesuatu lebih atau kurang dari yang lain (Sugiyono,2000:70). Sebagaimana yang dikemukakan oleh (Siegel,1997:31) bahwa dengan skala ordinal, hipotesis dapat diuji dengan menggunakan besar tes statistik non parametrik yang kadang-kadang disebut statistik berurut atau statistik rangking. Koefisien korelasi berdasarkan rangking (misalnya r_s atau kendall) cocok disini. Hal senada dikemukakan oleh Sugiyono (2000:115) bahwa “data ordinal, hipotesis asosiatif maka statistik yang digunakan adalah *Rank Spearman*“ .Alasan penulis menggunakan rumus *Rank sperman* adalah menggunakan skala ordinal karena untuk mengukur variabel transparansi dan variabel kualitas pelayanan dengan menggunakan empat tingkatan yaitu “Sangat baik”, “Baik”, “Kurang baik”,”Tidak baik”. Dengan menggunakan empat tingkatan tersebut maka kedua variabel tersebut dapat diukur menggunakan skala ordinal. berdasarkan pendapat tersebut dalam penelitian ini yang digunakan adalah *Rank Spearman*. Adapun rumus dari *Rank Spearman* adalah sebagai berikut:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum_{i=1}^N d_i^2}{N^3 - N}$$

(siegel, 1997:225)

di mana:

r_s = Koefisien Relasi

N = Jumlah Responden

d_i = Perbedaan Selisih Antar Jenjang

Formulasi tersebut diatas dapat digunakan apabila didalam rank kembarnya tidak begitu banyak. Tetapi apabila rank kembarnya banyak maka formulasi yang digunakan sebagai berikut:

$$rs = \frac{\sum X^2 + Y^2 - \sum di^2}{2\sqrt{(\sum X^2)(\sum Y^2)}}$$

Untuk mengetahui jumlah X^2 dan Y^2 dapat dicari dengan menggunakan rumus:

$$\sum X^2 = \frac{N^3 - N}{12} - \sum Tx \qquad \sum Y^2 = \frac{N^3 - N}{12} - \sum Ty$$

(siegel, 1997:225)

Untuk mengetahui $\sum Tx$ dan $\sum Ty$ dapat dicari dengan menggunakan rumus:

Untuk menguji rs digunakan t-test sebagai berikut:

$$\sum Tx = \frac{t^3 - t}{12} \qquad \sum Ty = \frac{t^3 - t}{12}$$

$$t \text{ test} = rs \sqrt{\frac{N-2}{t-rs^2}}$$

di mana:

rs = Rho (korelasi rank spearman)

x dan y = Jumlah Responden

di = diferensial integral (perbedaan dari derajat integral)

Tx dan Ty = frekuensi kembar dari variabel x dan y

T = nilai kembar dari variabel x dan y

(siegel, 1997:263)

BAB 4. HASIL DAN PENYAJIAN DATA

4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian

Deskripsi lokasi penelitian merupakan suatu gambaran mengenai daerah tempat dimana penelitian dilaksanakan. Daerah yang dijadikan sebagai tempat untuk mengadakan penelitian ini adalah Kantor Dinas Perindustrian, Perdagangan Dan Penanaman Modal Kabupaten Jember yang terletak di Jalan Kalimantan Nomer 82 Jember.

Dengan mengetahui deskripsi daerah penelitian akan membantu penulis dalam memahami situasi, kondisi, program kerja maupun permasalahan yang dihadapi, yang memerlukan pemecahan dan bahkan mungkin prospek pengembangan organisasi yang bersangkutan sehingga akan memudahkan pengumpulan informasi-informasi dan data yang mendukung suatu kegiatan penelitian.

Sedangkan gambaran tentang daerah penelitian ini dapat diperoleh melalui berbagai cara antara lain melalui observasi dan pengamatan langsung dan data sekunder yang diperoleh melalui dokumen-dokumen yang dimiliki oleh instansi yang bersangkutan. Data sekunder yang diperoleh setelah melakukan penelitian.

Selain beberapa hal diatas, deskripsi daerah penelitian juga membantu dalam menjelaskan kedudukan, tugas pokok dan fungsi organisasi , serta susunan maupun tata kerja organisasi.

4.2 Sejarah Singkat Dinas Perindustrian, Perdagangan Dan Penanaman Modal Kabupaten Jember

Sebelum Otonomi Daerah awal berdirinya, Dinas Perindustrian Perdagangan dan Penanaman Modal sering berganti nama. Berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 131 Tahun 1957 ditetapkan dengan nama Departemen perdagangan sebagai salah satu lembaga bidang perdagangan di Indonesia, yaitu tentang Pemerintah Kementrian Perekonomian menjadi Kementrian Perdagangan dan Kementrian perindustrian yang berlaku sejak tanggal 9 April 1957. sejak tanggal 19 Agustus 1945 sampai dengan tanggal 24 Maret 1956 tidak di jumpai

adanya Kementerian Perdagangan atau Menteri Perdagangan yang ada hanya Kementerian Kemakmuran, Kementerian Perekonomian, Kementerian Perdagangan dan Industri yang muncul silih berganti, sehingga pada tanggal 9 April 1957 dipecah menjadi Kementerian Perdagangan dan Kementerian Perindustrian.

Pada tanggal 27 Agustus 1964 dipakai istilah Menteri Perdagangan Dalam Negeri kemudian pada tanggal 28 Maret 1966, Kementerian di pecah menjadi Departemen Perdagangan dan Departemen Pedaaganagn dan Departemen Koperasi. Selanjutnya dari tanggal 29 Maret 1978 sampai dengna 21 Maret 1983 Departemen Perdagangan berubah namanya menjadi Departemen Perdagangan dan Departemen Koperasi. Pada kabinet Pembangunan IV yang di bentuk tanggal 21 Maret 1983 departemen perdagangan dan koperasi dipecah lagi menjadi Departemen perdagangan dan Koperasi yang didasarkan pada Keputusan Presiden Nomor 388/M tahun 1996. kemudian Departemen Perdagangan dan Departemen Perindustrian digabung menjadi Departemen Perindustrian dan Perdagangan.

Setelah adanya pemberlakuan UU No 22 tahun 1999 tentang Otonomi Daerah Departemen Perindustrian dan Perdagangan berubah status menjadi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Jember berdasarkan Peraturan daerah No 74 Tahun 2000 tanggal 23 Desember 2000. Menindak lanjuti Implementasi PP VIII Tahun 2003 dan Peraturan daerah 2003 Nomor 23 Tahun 2003 Dinas Perindustrian dan Perdagangan berubah menjadi Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Penanaman Modal. Perubahan tersebut mencakup perubahan struktur Organisasi, Tugas pokok dan fungsi di dalam.

4.1.1 Susunan Organisasi Dinas Perindustrian, Perdagangan, dan Penanaman Modal.

Susunan organisasi Dinas Perindustrian, Perdagangan, Dan Penanaman Modal terdiri dari :

- a. Kepala Dinas
- b. Bagian Tata Usaha; membawahi
 - 1) Sub Bagian Umum Kepegawaian
 - 2) Sub Bagian Keuangan.

c. Bidang Industri; membawahi

- 1) Seksi Industri Hasil Pertanian dan Kehutanan
- 2) Seksi Industri Logam, Mesin, Kimia dan Aneka

d. Bidang Perdagangan; membawahi:

- 1) Seksi Perdagangan Luar Negeri
- 2) Seksi Perdagangan Dalam Negeri

e. Bidang Pertambangan dan Energi

- 1) Seksi Pertambangan Umum dan Energi
- 2) Seksi Mineral dan Pengelolaan ABT

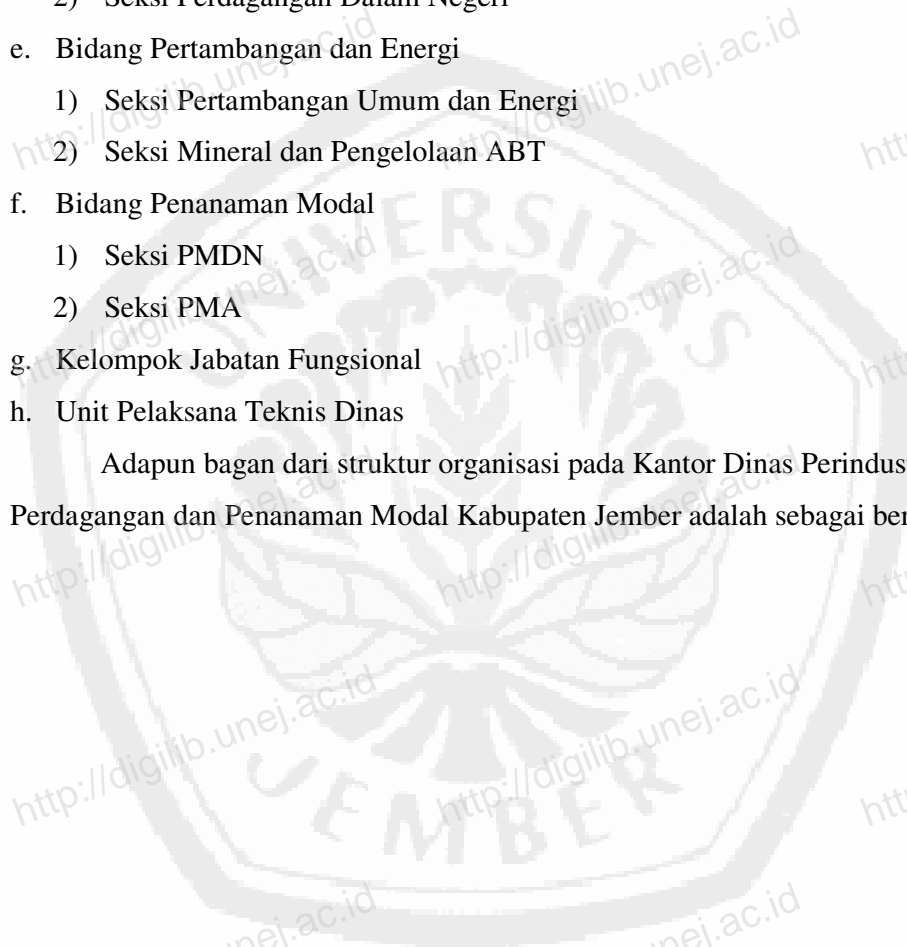
f. Bidang Penanaman Modal

- 1) Seksi PMDN
- 2) Seksi PMA

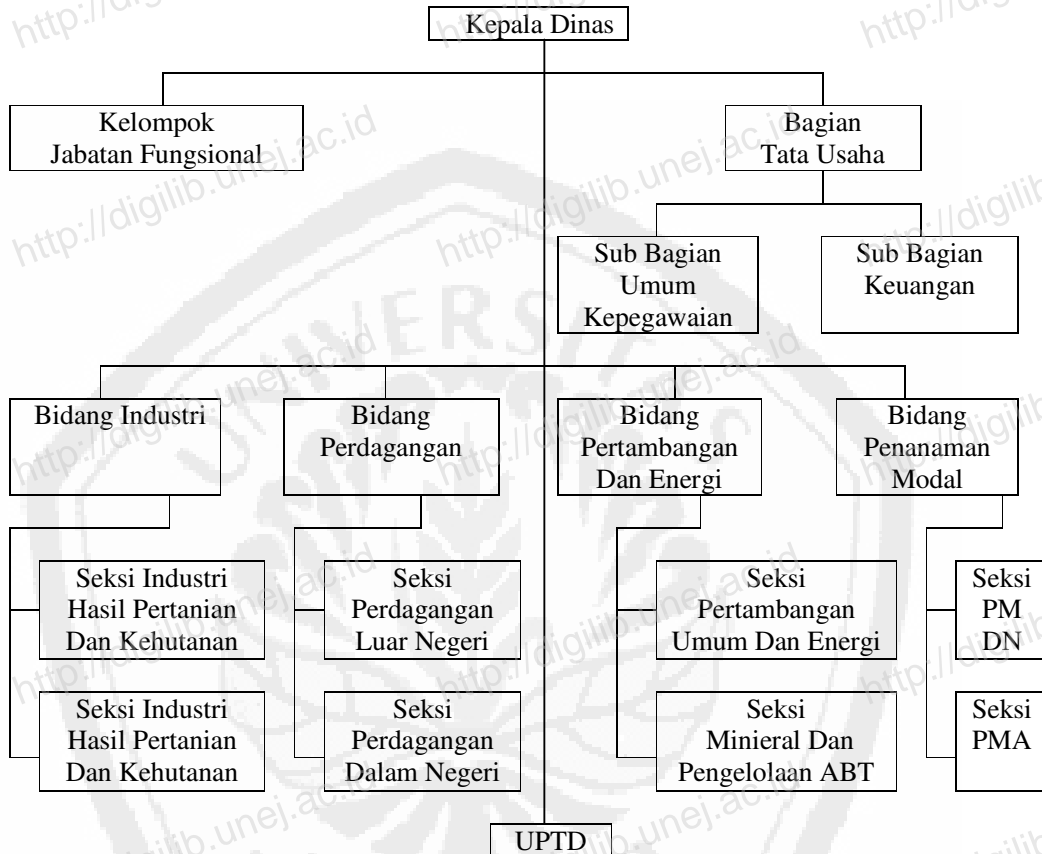
g. Kelompok Jabatan Fungsional

h. Unit Pelaksana Teknis Dinas

Adapun bagan dari struktur organisasi pada Kantor Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Penanaman Modal Kabupaten Jember adalah sebagai berikut:



Gambar 4.1. Struktur Organisasi Dinas Perindustrian, Perdagangan dan penanaman Modal kabupaten Jember berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Jember Nomer 23 Tahun 2003



Sumber: Kantor Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Penanaman Modal Kabupaten Jember 2006

4.1.2 Tugas dan Fungsi Masing-Masing Bagian Dinas Perindustrian, Perdagangan, dan Penanaman Modal Kabupaten Jember.

A. Bagian Tata Usaha.

Bagian Tata Usaha mempunyai tugas melaksanakan administrasi dan urusan kerumahtangaan terhadap seluruh unsur dalam lingkungan kerja Dinas Perindustrian, Perdagangan, Dan Penanaman Modal serta tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas. Untuk menyelenggarakan tugas tersebut, bagian Tata Usaha mempunyai fungsi:

- a. Memahami peraturan-peraturan perundang-undangan dan ketentuan lainnya yang diperlukan untuk menunjang pelaksanaan tugas;
- b. Merencanakan kegiatan Bagian Tata Usaha sebagai acuan pelaksanaan tugas;
- c. Memberikan petunjuk kepada bawahan agar tugas dapat dilaksanakan dengan baik;
- d. Mengkoordinasikan di lingkungan Bagian Tata Usaha agar serasi dan saling mendukung dalam pelaksanaan tugas;
- e. Membagi pelaksanaan tugas di lingkungan Bagian tata Usaha agar sesuai dengan rencana kerja;
- f. Mengkoordinasikan dan mengevaluasi pelaksanaan tugas;
- g. Merencanakan pelaksanaan dan pengawasan kegiatan umum, kepegawaian dan keuangan;
- h. Mengkoordinasikan perencanaan, pengolahan, pengawalan keuangan dan administrasi pelaksanaan keuangan rutin;
- i. Mengkoordinasikan penyebarluasan perundang-undangan dan ketentuan lainnya yang diperlukan untuk menunjang pelaksanaan tugas;
- j. Mengatur, mengendalikn dan mengadministrasikan urusan surat-menyurat;
- k. Mengatur dan mengendalikan penggandaan surat-menyurat, perpustakaan, perlengkapan rumah tangga serta urusan penyelenggaraan rapat dinas;
- l. Melakukan urusan hubungan masyarakat;
- m. Mengkoordinasikan pelaksanaan urusan ketata laksanaan;
- n. Membuat laporan pelaksanaan;
- o. Melaksanakan tugas-tugas lain sesuai petunjuk yang diberikan oleh Kepala Dinas;

Bagian Tata usaha terdiri dari :

- a. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

Sub Bagian Umum Dan Kepegawaian mempunyai tugas melaksanakan urusan surat menyurat, rumah tangga, perjalanan dinas, penyusunan program kebutuhan pengelolaan dan administrasi , perlengkapan serta kepegawaian. Untuk melaksanakan tugas tersebut.

Sub Bagian Umum Dan Kepegawaian mempunyai fungsi :

- 1) Memahami peraturan-peraturan perundang-undangan dan ketentuan lainnya yang diperlukan untuk menunjang pelaksanaan tugas;
- 2) Menyusun rencana pelaksanaan kegiatan urusan umum dan perlengkapan serta urusan kepegawaian sebagai acuan pelaksanaan tugas;
- 3) Melaksanakan urusan kearsipan, pengetikan, penggandaan, pendistribusian surat dan keamanan dokumen serta melaksanakan urusan pengagendaan surat masuk dan surat keluar;
- 4) Menyusun perencanaan pengadaan perlengkapan, inventaris dan pengawasan;
- 5) Melaksanakan urusan perjalanan dinas;
- 6) Melaksanakan pengelolaan sarana fisik dan non fisik;
- 7) Melaksanakan koordinasi kegiatan rumah tangga hubungan masyarakat dan keprotokolan;
- 8) Mengawasi pelaksanaan pengamanan dan kebersihan lingkungan;
- 9) Melaksanakan pengelolaan, pemeliharaan, pengawasan kearsipan dan perpustakaan serta membuat daftar inventaris perlengkapan yang dimiliki dinas;
- 10) Menyiapkan sarana dan melaksanakan rapat dinas, upacara dan penyambutan tamu dinas;
- 11) Merencanakan dan mempersiapkan usulan mengikuti sertakan dalam latihan pra jabatan bagi calon pegawai dan ujian dinas, diklat penjurangan, teknis maupun fungsional;
- 12) Mempersiapkan/memantau dan mengevaluasi serta membuat laporan daftar hadir pegawai (checklock);
- 13) Melaksanakan tertib administrasi kepegawaian dengan melayani pembuatan kartu pegawai, askes, karis/karsus dan taspen;
- 14) Melaksanakan pengumpulan, pengolahan dan pemeliharaan data file kepegawaian;
- 15) Menyusun daftar urut kepangkatan (DUK) dan daftar susunan pegawai (DSP) serta menyusun DP.3;
- 16) Mempersiapkan usulan kenaikan pangkat, kenaikan gaji berkala (KGB) dan pensiun;

- 17) Melaksanakan urusan kesejahteraan pegawai dan pemberian cuti;
- 18) Membuat laporan pelaksanaan kegiatan urusan umum dan perlengkapan serta urusan kepegawaian sebagai pertanggung-jawaban;
- 19) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian Tata Usaha;

b. Sub Bagian Keuangan

Sub Bagian Keuangan mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan keuangan. Untuk melaksanakan tugas tersebut, Sub Bagian Keuangan mempunyai fungsi:

- 1) Memahami peraturan perundang-undangan dan ketentuan lainnya yang diperlukan untuk menunjang pelaksanaan tugas;
- 2) Menyusun rencana pelaksanaan kegiatan urusan keuangan sebagai acuan pelaksanaan tugas;
- 3) Mengumpulkan dan mengolah bahan RASK untuk mempersiapkan penyusunan anggaran DASK;
- 4) Melakukan pengelolaan urusan keuangan antara lain meliputi:
 - i. Rencana pengelolaan keuangan dalam berbagai kegiatan;
 - ii. Memantau realisasi anggaran dan pembangunan.
 - iii. Mempersiapkan dan membuat SPP dan SPJ melalui Sub. Bagian Umum dan Kepegawaian.
 - iv. Mengumpulkan dan mengolah serta menyajikan data penerimaan dan pengeluaran uang yang didasrakan DASK dalam rangka penyusunan laporan realisasi dan posisi keuangan anggaran.
 - v. Melakukan urusan pembukuan dan verifikasi.
 - vi. Mempersiapkan bahan serta memberikan bahan serta memberikan pelayanan dalam rangka pemeriksaan keuangan baik oleh Banwasda, BPKP dan BPK.
 - vii. Melakukan pengurusan gaji, tunjangan, lembur, biaya perjalanan dinas dan transportasi pegawai.
 - viii. Mempersipakn bahan pembinaan ketat usaha dalam urusan keuangan.

- ix. Membuat laporan pelaksanaan kegiatan urusan keuangan sebagai pertanggungjawaban.
- x. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian Tata Usaha.

B. Bidang Industri.

Bagian industri mempunyai tugas melaksanakan bimbingan teknis pelaksanaan kebijaksanaan pembinaan dan pengembangan industri, menyusun petunjuk teknis pembinaan dan penyiapan perijinan industri, meningkatkan kemampuan dan ketrampilan usaha industri, meningkatkan keterkaitan antar sub sektor industri logam, mesin kimia, dan aneka bimbingan teknis terhadap kelancaran pengadaan barang modal peralatan, bahan baku dan bahan penolong, penerapan standar dan pengawasn mutu, inovasi teknologi serta tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala dinas.

Untuk menyelenggarakan tugas pokok tersebut, bidang industri mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a. Memahami peraturan perundang-undangan dan ketentuan lainnya yang diperlukan untuk kelancaran pelaksanaan tugas;
- b. Menyusun program kerja bidang industri;
- c. Melaksanakan program dan bimbingan teknis pembinaan dan pengembangan industri hasil pertanian dan kehutanan serta industri dan ijin kawasan industri;
- d. Menyusun petunjuk teknis pembinaan dan pengembangan industri hasil pertanian dan kehutanan serta industri dan ijin kawasan industri;
- e. Menyusun bahan pengarah kepemilikan mesin atau peralatan, bahan baku atau bahan penolong serta penerapan inovasi teknologi dan penggunaan tenaga kerja dalam rangka pengembangan usaha atau pabrik;
- f. Menyusun bahan petunjuk penggunaan bahan baku, bahan penolong, mesin/peralatan pengembangan kapasitas dan diversifikasi produk.
- g. Menyusun bahan pembinaan dan pengembangan mutu, penerapan standarisasi dan konsultasi usaha;
- h. Melaksanakan analisis iklim usaha dan peningkatan kerjasama/kemitraan usaha serta prosesi produk-produk industri dan kerajinan;

- i. Mengkoordinasikan, mengendalikan dan mengevaluasi pelaksanaan tugas pada masing-masing seksi;
- j. Melaksanakan koordinasi, sinkronisasi dan sinergi dengan bidang lain dan instansi terkait lainnya;
- k. Membagi tugas dengan bawahan sesuai dengan bidang tugasnya;
- l. Memberikan petunjuk pada bawahan agar tugas dapat dilaksanakan dengan baik;
- m. Memberikan petunjuk pelaksanaan, pemantauan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kegiatan industri;
- n. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas.

Bidang industri terdiri dari:

- a. Seksi Industri Hasil Pertanian dan Kehutanan.

Seksi Industri Hasil Pertanian Dan Kehutanan mempunyai tugas melaksanakan penyiapan dan pemberian bimbingan teknis terhadap pelaksanaan kebijaksanaan pembinaan dan pengembangan saran usaha dan produksi serta hasil pemantauan dan evaluasi kegiatan di bidang industri hasil pertanian dan kehutanan. Untuk menyelenggarakan tugas pokok tersebut Seksi Industri Hasil Pertanian dan Kehutanan mempunyai fungsi:

- 1) Menyelenggarakan bimbingan teknis dan penyiapan perijinan serta pedoman pembinaan kegiatan usaha dibidang industri hasil pertanian dan kehutanan;
- 2) Menyelenggarakan bimbingan teknis pembinaan dan pengembangan saran usaha dan produksi di bidang industri hasil pertanian dan kehutanan.
- 3) Menyelenggarakan bimbingan teknis peningkatan mutu hasil produksi, penerapan standar pengawasan mutu, diversifikasi produk, dan inovasi teknologi;
- 4) Melaksanakan pemantauan dan evaluasi kegiatan dibidang industri hasil pertanian dan kehutanan;
- 5) Analisis iklim usaha dan peningkatan kerjasama dengan dunia usaha di bidang industri hasil pertanian dan kehutanan;
- 6) Melaksanakan bimbingan teknis serta pemantauan penanggulangan dan pencegahan pencemaran;
- 7) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Industri.

b. Seksi Logam, Mesin, Kimia dan Aneka

Seksi Logam, Mesin, Kimia dan Aneka mempunyai tugas melaksanakan penhiapan pemberian bimbingan teknis terhadap pelaksanaan kebijaksanaan pembinaan dan pengembangan saran, usaha dan produksi serta pemantauan dan evaluasi kegiatan di bidang industri logam, mesin, kimia dan aneka. Untuk menyelenggarakan tugas pokok tersebut Seksi Logam, Mesin, Kimia dan Aneka mempunyai fungsi:

- 1) Menyelenggarakan bimbingan teknis dan penyiapan perijinan serta pedoman pembinaan kegiatan usaha di bidang industri logam, mesin, kimia dan aneka;
- 2) Menyelenggarakan bimbingan teknis pembinaan dan pengembangan sarana, usha dan produksi di bidang indusri logam, mesin, kimia dan aneka;
- 3) Menyelenggarakan bimbingan teknis peningkatan mutu hasil produksi, penerapan standar pengawan mutu, diversifikasi produk, dan inovasi teknologi;
- 4) Melaksnakan pemantauan dan evaluasi kegiatan di bidang industri logam, mesin, kimia dan aneka;
- 5) Analisis iklim usaha dan peningkatn kerjasama dengan dunia usaha di bidang industri logam, mesin, kimia dan eneka;
- 6) Penyiapan bimbingan teknis serta pemantauan penanggulangan dan pencegahan pencemaran;
- 7) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Industri.

C. Bidang Perdagangan.

Bidang perdagangan mempunyai tugas melaksnakan penyusunan program, penyiapan bahan bimbingan teknis terhadap pelaksanaan kebijaksanaan pembinaan dan pengembangan usha perdagangan, pendaftaran perusahaan dan kemetrolgian, pemantauan, evaluasi dan laporan kegiaan seta tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas.

Untuk menyelenggarakan tugas pokok tersebut bidang perdagangan mempunyai fungsi:

- a. Memahami peraturan perundang-undangan dan ketentuan lainnya yang diperlukan untuk kelancaran pelaksanaan tugas;
- b. Menyusun rencana kegiatan bidang perdagangan sebagai acuan pelaksanaan tugas;
- c. Menyusun petunjuk dan penyiapan pemberian bimbingan teknis Pengembangan Usaha Perdagangan, Perlindungan Konsumen, Perijinan Usaha Perdagangan, Pendaftaran Perusahaan, Pengawasan dan Penyuluhan Pendaftaran Perusahaan, Pengolahan Data dan Informasi Perusahaan/Bisnis, dan Kemetrolgian;
- d. Memberi tugas serta arahan kepada bawahan agar tugas dapat dilaksanakan dengan baik;
- e. Memeriksa hasil kerja bawahan agar sesuai dengan petunjuk dan ketentuan yang berlaku;
- f. Pemantauan dan monitoring pengadaan, penyaluran dan harga barang kebutuhan pokok dan barang penting lainnya, pengawasan terhadap barang-barang yang beredar, Pengawasan terhadap Perijinan Usaha Perdagangan, Tanda Daftar Perusahaan, Dan Kemetrolgian.
- g. Mengevaluasi pelaksanaan kebijaksanaan teknis Usaha Perdagangan Dalam Negeri dan Luar Negeri, Perlindungan Konsumen, Perizinan Usaha Perdagangan, Pendaftaran Perusahaan, Pengawasan dan Penyuluhan Perusahaan, Pengolahan Data dan Informasi Perusahaan/Bisnis dan Kemetrolgian.
- h. Melakukan koordinasi dan kerjasama dengan instansi terkait, asosiasi usaha/niaga tentang hal-hal yang terkait dengan pelaksanaan tugas;
- i. Membuat laporan pelaksanaan tugas Bidang Perdagangan sebagai pertanggungjawaban.
- j. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas.

Bidang perdagangan terdiri dari:

- a. Seksi Perdagangan Luar Negeri

Seksi Perdagangan Luar Negeri mempunyai tugas melaksanakan penyusunan programan, penyiapan bahan bimbingan teknis terhadap pelaksanaan

kebijaksanaan dan pengembangan Usaha Perdagangan Luar Negeri pemantauan, evaluasi dan laporan kegiatan.

Untuk menyelenggarakan tugas pokok tersebut Seksi Perdagangan Luar Negeri mempunyai fungsi:

- 1) Memahami peraturan perundang-undangan dan ketentuan lainnya yang diperlukan untuk menunjang pelaksanaan tugas;
- 2) Menyusun rencana kegiatan Seksi Perdagangan Luar Negeri sebagai bahan pelaksanaan tugas;
- 3) Memberikan tugas kepada bawahan sesuai dengan bidang tugasnya;
- 4) Memberikan petunjuk kepada bawahan sesuai dengan petunjuk dan ketentuan yang berlaku;
- 5) Menyiapkan dan menyusun bahan bimbingan teknis perdagangan luar negeri dalam rangka pembinaan iklim usaha, pemantapan keterkaitan/kerjasama antar dunia usaha dan antar sektor untuk pengembangan ekspor;
- 6) Menyiapkan dan menyusun bahan informasi serta petunjuk teknis dalam rangka perintisan dan pengembangan pasar luar negeri, penerbitan Surat Keterangan Asal Barang, menyiapkan rekomendasi untuk penerbitan Angka Pengenal Impor.
- 7) Melaksanakan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijaksanaan teknis perdagangan luar negeri dan perkembangan perdagangan internasional.
- 8) Membina dan meningkatkan kemampuan pengusaha dalam melakukan negosiasi/transaksi dan pemasaran luar negeri;
- 9) Menyiapkan bahan pemantauan dan evaluasi kegiatan impor termasuk pengawasan mutu barang import;
- 10) mengumpulkan, mengolah dan menganalisa data hasil pemantauan dan evaluasi kegiatan impor dan penyaluran barang import meliputi barang konsumsi dan bahan baku/ penolong keperluan industri atau barang modal untuk keperluan ekspor;
- 11) mengumpulkan dan mengolah serta menyusun bahan pembinaan peningkatan kemampuan pengusaha dalam melaksanakan transaksi dan distribusi barang import;

- 12) mengkoordinasi pelaksanaan, permasalahan dan hambatan dalam kegiatan perdagangan luar negeri;
- 13) mengkoordinasi dan meningkatkan peran serta lembaga usaha/asosiasi dalam rangka pengembangan perdagangan luar negeri;
- 14) membuat laporan pelaksanaan tugas Seksi Perdagangan Luar Negeri sebagai pertanggungjawaban;
- 15) melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Perdagangan.

b. Seksi Perdagangan Dalam Negeri.

Seksi Perdagangan Dalam Negeri mempunyai tugas melaksanakan penyusunan program, penyiapan bahan bimbingan teknis terhadap pelaksanaan kebijaksanaan dan pengembangan Usaha Perdagangan Negeri Negeri pemantauan, evaluasi dan laporan kegiatan.

Untuk menyelenggarakan tugas pokok tersebut Seksi Perdagangan Dalam Negeri mempunyai fungsi:

- 1) Memahami peraturan perundang-undangan dan ketentuan lainnya yang diperlukan untuk menunjang pelaksanaan tugas;
- 2) Menyusun rencana kegiatan Seksi Perdagangan Dalam Negeri sebagai bahan pelaksanaan tugas;
- 3) Menyusun bahan peningkatan kerjasama dan fasilitas pengusaha dalam kegiatan pengadaan dan penyaluran barang dan jasa, kemampuan pelaku usaha dalam melakukan perdagangan dan pemakai produksi dalam negeri;
- 4) Menghimpun data perkembangan harga barang pokok dan penting lainnya;
- 5) Menyusun bahan pembinaan dan pemantauan persaingan tidak sehat (monopoli);
- 6) Menyusun bahan bimbingan teknis pembinaan sarana dan usaha perdagangan dalam rangka menciptakan iklim dunia usaha dalam pembangunan sarana usaha perdagangan dalam negeri;
- 7) Menghimpun data perusahaan sebagai bahan pengendalian sarana dan usaha perdagangan;

- 8) Menyusun bahan peningkatan kemampuan dan keterampilan pengusaha terutama kemampuan manajemen, kewiraswastaan, penerapan satandarisasi dan persaingan usaha;
- 9) Melakukan pembinaan tentang hak dan kewajiban seta perbuatan yang dilarang dan tanggungjawab bagi pelaku usaha dan konsumen;
- 10) Menyiapkan, mengolahan dan menganalisa data perusahaan sebagai bahan persiapan pemberian dan pengendalian ijin usaha perdagangan antara lain SIUP; SIUP-MB, STPUW, IUPM, TDG;
- 11) Melaksanakan pendaftaran perusahaan;
- 12) Menyediakan dan menyebarluaskan informasi bisnis melalui media cetak, brosur, leaflet, booklet, press realise dan media elektronik, radio, televisi serta media luar ruangan dengan memasang papan reklame, sapanduk; poster;
- 13) Memberikan pelayanan kepada pengusaha yang memerlukan informasi perusahaan meliputi salinan resmi, petikan resmi, hasil olahan data perusahaan dan informasi bisnis. Koordinasi dengan instansi dan lembaga informasi lainnya dalam rangka kelengkapan bahan informasi;
- 14) Menyusun rencana dan program bimbingan kemetrologian meliputi pengawasan UTTP yang benar setya kebutuhan saran kemetrologian;
- 15) Melaksanakan Tera/Tera Ulang UTTP;
- 16) Penyuluahn bidang Kemetrologian;
- 17) Memberikan tugas serta arahan kepada bawahan agar tugas dapat dilaksanakan dengan baik;
- 18) Melakukan pemantauan dan monitoring pengadaan, penyaluran dan harga barang kebutuhan pokok dan penting lainnya; pengawasan tempat usha dalam rangak pelaksanaan Wajib Daftar perusahaan, pnerbitan perijinan usaha perdagangan anatar lain SIUP, SIUP-MB, STPUW, IUPM, san TDG, pengawasan penggunaan UTTP seta BDKT, penyidikan terhadap pelanggaran UU. No. Tahun 1981 dan UU.3 Tahun 1982;
- 19) Mengevaluasi pelaksanaan kerjasama teknis usaha perdagangan Dalam Negeria, Perlindungan Konsumen, Perijinan Usaha Perdagangan, Pelayanan

- Pendaftaran Perusahaan, Pengawasan dan penyuluhan WDP kepada dunia usaha dan koordinasi pelaksanaan pemeriksaan UTTP;
- 20) Membuat laporan tugas seksi perdagangan dalam negeri;
 - 21) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala bidang perdagangan.

D. Bidang Pertambangan dan Energi

Bidang Pertambangan dan Energi mempunyai tugas melaksanakan kewenangan di Bidang Pertambangan dan Energi, melaksanakan kebijaksanaan pelayanan kepada masyarakat, serta melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap pelaksanaan teknis dibidang pertambangan dan energi.

Untuk menyelenggarakan tugas pokok Bidang Pertambangan dan Energi mempunyai fungsi:

- 1) Memahami peraturan perundang-undangan dan ketentuan lainnya yang diperlukan untuk menunjang kelancaran pelaksanaan tugas;
- 2) Menyusun rencana kegiatan Bidang Pertambangan dan Energi sebagai acuan pelaksanaan tugas;
- 3) Memberikan tugas kepada bawahan agar tugas dapat dilaksanakan dengan baik;
- 4) Memeriksa hasil kerja bawahan agar tugas dapat dilaksanakan dengan baik;
- 5) Mengadakan pembinaan dan pengawasan pelaksanaan kegiatan dibidang pertambangan dan energi;
- 6) Menyiapkan dan mengevaluasi data dalam rangka persiapan penerbitan ijin usaha pertambangan dan energi;
- 7) Melaksanakan penelitian dibidang pertambangan dan energi;
- 8) Melaksanakan kerjasama dan promosi investasi dibidang pertambangan dan energi;
- 9) Melaksanakan koordinasi dengan instansi terkait/swasta/assosiasi dalam rangka pembinaan dibidang pertambangan dan energi;
- 10) Melakukan pemantauan bencana alam geologi;
- 11) Membuat laporan pelaksanaan tugas Bidang Pertambangan dan Energi sebagai petanggungjawaban;

12) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas.

Bidang Pertambangan dan Energi terdiri dari:

a. Seksi Pertambangan Umum dan Energi

Seksi Pertambangan Umum dan Energi mempunyai tugas pengelolaan pertambangan dan energi.

Untuk melaksanakan tugas tersebut Seksi Pertambangan Umum dan Energi mempunyai fungsi:

- 1) Memahami peraturan perundang-undangan dan ketentuan lainnya yang diperlukan untuk menunjang pelaksanaan tugas;
- 2) Menyusun rencana kegiatan Seksi Pertambangan Umum, Energi dan sebagian minyak dan gas bumi
- 3) Memberikan tugas kepada bawahan agar tugas dapat dilaksanakan dengan baik;
- 4) Memberikan petunjuk kepada bawahan agar tugas dapat dilaksanakan dengan baik dan lancar;
- 5) Memeriksa hasil kerja bawahan agar sesuai dengan petunjuk dan ketentuan yang berlaku;
- 6) Memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka persiapan pemberian ijin di bidang pertambangan, energi dan sebagian minyak dan gas bumi;
- 7) Melaksanakan pengawasan di bidang pertambangan umum, energi dan kelistrikan meliputi kerjasama usaha, eksplorasi dan eksploitasi, teknik produksi dan kegiatan lainnya yang menyangkut kepentingan umum pada bidang pertambangan umum, energi dan sebagian minyak dan gas bumi;
- 8) Melaksanakan pengumpulan, pengolahan dan evaluasi data di bidang pertambangan umum, energi dan sebagian minyak dan gas bumi;
- 9) Mengadakan pembinaan dan koordinasi dengan lembaga penelitian pemerintah/swasta dalam rangka meneliti dan mengkaji potensi serta teknologi di bidang pertambangan umum, energi dan sebagian minyak dan gas bumi;
- 10) Mengadakan pembinaan dan koordinasi dalam rangka menciptakan iklim usaha yang kondusif dan berwawasan lingkungan di bidang pertambangan umum dan energi;

- 11) Memberikan penyuluhan kepada masyarakat yang berada di sekitar wilayah pertambangan umum, energi dan sebagian minyak dan gas bumi;
- 12) Mengadakan pemantauan terhadap bencana alam geologi;
- 13) Mengevaluasi pelaksanaan kegiatan di bidang pertambangan umum, energi dan sebagian minyak dan gas bumi;
- 14) Membuat laporan pelaksanaan tugas seksi pertambangan umum, energi dan sebagian minyak dan gas bumi sebagai pertanggung jawaban;
- 15) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Pertambangan dan Energi.

b. Seksi Mineral dan Pengelolaan Air Bawah Tanah.

Seksi Mineral dan Pengelolaan Air Bawah Tanah mempunyai fungsi:

- 1) Memahami peraturan perundang-undangan dan ketentuan lainnya yang diperlukan untuk menunjang pelaksanaan tugas;
- 2) Menyusun rencana kegiatan Seksi Mineral dan Pengelolaan Air Bawah Tanah;
- 3) Memberikan tugas kepada bawahan sesuai dengan bidang tugasnya;
- 4) Memberikan petunjuk kepada bawahan agar tugas dapat dilaksanakan dengan baik dan lancar;
- 5) Memeriksa hasil kerja bawahan agar sesuai dengan petunjuk dan ketentuan yang berlaku;
- 6) Memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka persiapan pemberian ijin pengelolaan air bawah tanah;
- 7) Melaksanakan pengawasan di bidang pengelolaan air bawah tanah;
- 8) Melaksanakan pengumpulan, pengolahan dan evaluasi data di bidang pengelolaan air bawah tanah sebagai bahan pelaporan dan publikasi;
- 9) Mengadakan pembinaan dan koordinasi dengan lembaga penelitian pemerintah/swasta dalam rangka meneliti dan mengkaji potensi pengelolaan air bawah tanah;
- 10) Mengadakan pembinaan dan koordinasi dalam rangka menciptakan iklim usaha yang kondusif dan berwawasan lingkungan dibidang pengelolaan air bawah tanah;

- 11) Memberikan penyuluhan kepada masyarakat yang berada di sekitar wilayah pertambangan/ Air Bawah Tanah (ABT);
- 12) Mengevaluasi pelaksanaan kegiatan di bidang pengelolaan air bawah tanah;
- 13) Membuat laporan pelaksanaan tugas Seksi Mineral dan Pengelolaan Air Bawah Tanah sebagai pertanggung jawaban;
- 14) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Pertambangan dan Energi.

E. Bidang Penanaman Modal

Bidang Penanaman Modal mempunyai tugas melaksanakan perencanaan dan program Penanaman Modal, penciptaan iklim usaha, penggalangan potensi Sumber Daya, promosi penanaman modal, penyebarluasan informasi penanaman modal, pemberian pelayanan perijinan dan fasilitasi penanaman modal serta tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas. Untuk menyelenggarakan tugas pokok Bidang Bidang Penanaman Modal mempunyai fungsi:

- a. Memahami peraturan perundang-undangan bidang penanaman modal dan peraturan lainnya yang diperlukan untuk menunjang kelancaran pelaksanaan tugas;
- b. Merumuskan rencana penanaman modal yang disinkronisasikan dengan program sektoral;
- c. Pengkajian dan pengembangan potensi sumber daya daerah dan identifikasi peluang-peluang penanaman modal;
- d. Pelaksanaan promosi dan kerjasama bidang penanaman modal;
- e. Pelaksanaan promosi penanaman modal di Dalam dan di Luar Negeri;
- f. Pelaksanaan penyebarluasan informasi penanaman modal melalui multi media;
- g. Penyelenggaraan kegiatan untuk mendorong terwujudnya kemitraan usaha;
- h. Perumusan kebijakan bagi penilaian permohonan Penanaman Modal Dalam Negeri (PMDN) dan Penanaman Modal Asing (PMA);
- i. Perumusan kebijakan bagi persetujuan Penanaman Modal Dalam Negeri dan Penanaman Modal Asing (PMA);

- j. Perumusan kebijakan Perijinan Usaha dan Perijinan lainnya di Bidang Penanaman Modal;
- k. Pemberian fasilitas bagi penanam modal sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- l. Melaksanakan pengawasan dan pengendalian atas pelaksanaan penanaman modal;
- m. Pelaksanaan sistem informasi di bidang penanaman modal;
- n. Pelaksanaan laporan bidang penanaman modal;
- o. Mengadakan konsultasi dan kerjasama antara Pusat, Propinsi/Kabupaten/Kota;
- p. Membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan bidang tugasnya;
- q. Pemantauan dan evaluasi terhadap realisasi pelaksanaan penanaman modal yang telah mendapat persetujuan;
- r. Pelayanan administratif untuk pemecahan masalah yang timbul dalam rangka pelaksanaan penanaman modal;
- s. Pengendalian dan pengawasan terhadap pelaksanaan pemanfaatan fasilitas penanaman modal yang diberikan oleh Pemerintah;
- t. Evaluasi realisasi persetujuan penanaman modal dan perkembangan pelaksanaan penanaman modal;
- u. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas.

Bidang penanaman modal terdiri dari:

- a. Seksi Penanaman Modal Dalam Negeri

Seksi Penanaman Modal Dalam Negeri (PMDN) mempunyai tugas melaksanakan rencana Penanaman Modal Dalam Negeri, melaksanakan promosi di Dalam Negeri, menyebarluaskan informasi peluang investasi, pelaksanaan perijinan bidang Penanaman Modal Dalam Negeri.

Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut Seksi Penanaman Modal Dalam Negeri mempunyai fungsi:

- 1) Memahami peraturan perundang-undangan bidang penanaman modal dan peraturan lainnya yang diperlukan untuk menunjang kelancaran pelaksanaan tugas;

- 2) Menyusun rencana pelayanan investasi Dalam Negeri;
- 3) Meyiapkan rencana program tahunan penanaman modal dalam negeri secara sektoral;
- 4) Evaluasi rencana tahunan penanaman modal dalam negeri secara sektoral;
- 5) Analisis arah kecenderunga, potensi dan lingkungan strategi Penanaman modal dalam negeri;
- 6) Koordinasi penyusunan kebijakan untuk medoron kegiatan Penanaman Modal Dalam Negeri;
- 7) Pengakajian potensi Sumber Daya Alam dan SDM untuk menunjang kegiatan Penanaman Modal Dalam Negeri;
- 8) Pengumpulan dan Pengelolahan data wilayah dan Potensi Sumber Daya;
- 9) Pengkajian dan perencanaan potensi Sumber Daya Manusia;
- 10) Pembuatan bahan promosi penanaman modal dalam negeri dalam bentuk film, profil-profil proyek, audio, radio, brosur, dan leaflet;
- 11) Penyebarluasan informasi penanaman modal dalam negeri melalui multi media;
- 12) Pengumpulan damn pemuktahiran bahan-bahan promosi dari berbagai sumber;
- 13) Penyunan dan pengemasan materi promosi penanaman modal yang terintegrasi dalam berbagai bentuk pameran dan publikasi;
- 14) Penyusunan dan pengembangan sistem multi media sebagai wahana promosi penanaman modal;
- 15) Pengumpulan bahan dan pelaksanaan verifikasi terhadap data dan informasi yang dimasukkan dalam multi media;
- 16) Penyajian dan pemberian tanggapan atas permintaan informasi yang diterima melalui jaringan internet e-mail;
- 17) Pelaksanaan kegiatan fasiltasi dan membangun investor yang ingin melakukan kemitraan;
- 18) Penyiapan dan penelahan serta pemberian informasi mengenai peluang kemitraan kepada investor dalam negeri;
- 19) Penilaian atas permohonan penanaman modal dalam negeri;

- 20) Pelaksanaan kebijakan pemberian perijinan tenaga kerja asing, fasilitas perpajakan dan bea masuk bagi pengimporan barang modal dan bahan baku, perijinan usaha lainnya disektor primer dan tesier sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- 21) Penyiapan keputusan permohonan Penanaman Modal Dalam Negeri dan perijinan pelaksanaan lainnya;
- 22) Mengadakan pengawasn terhadap pelaksanaan Penanaman Modal Dalam Negeri;
- 23) Membuat laporan terhadap hasil kerja;
- 24) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Penanaman Modal.

b. Seksi Penanaman Modal Asing

Seksi Penaman Modal Asing (PMA) mempunyai tugas pokok melaksanakan promosi keluar negeri, melaksanakan informasi peluang investasi, pelaksanaan perijinan di bidang penanaman modal asing.

Untuk menyelenggarakan Tugas Pokok tersebut Seksi Penaman Modal Asing mempunyai fungsi:

- 1) Memahami peraturan perundang-undangan bidang Penaman Modal Asing dan peraturan lainnya yang diperlukan untuk menunjang kelancaran pelaksanaan tugas;
- 2) Menyusun rencana pelayanan investasi Asing;
- 3) Meyiapkan rencana program tahunan penanaman modal asing;
- 4) Evaluasi rencana tahunan penanaman modal dalam negeri secara sektoral;
- 5) Analisis arah kecenderungan, potensi dan lingkungan strategi Penaman Modal Asing;
- 6) Koordinasi penyusunan kebijakan untuk medorong kegiatan Penaman Modal Asing;
- 7) Pengakajian potensi Sumber Daya Alam dan SDM untuk menunjang kegiatan Penanaman Modal Asing;
- 8) Mengumpulkan dan mengolah data wilayah dan potensi Sumberdaya Alam;

- 9) Evaluasi dan penyajian laporan data wilayah dan Potensi Sumber Daya Alam;
- 10) Meyajikan dan menelaah potensi Sumber Daya Alam;
- 11) Penyusunan program promosi Penanaman Modal luar Negeri;
- 12) Penyusunan dan perumusan materi promosi penanaman modal luar negeri;
- 13) Penerimaan misi penanaman modal luar negeri;
- 14) Pengiriman misi promosi penanaman modal ke luar negeri;
- 15) Evaluasi pelaksanaan penerimaan misi penanaman modal luar negeri yang berkunjung ke Kabupaten Jember;
- 16) Pelaksanaan promosi ke luar negeri;
- 17) Penyusunan dan perumusan program promosi dan kerjasama di bidang penanaman modal asing;
- 18) Perumusan program promosi luar negeri yang menyangkut bidang penanaman modal;
- 19) Penyelenggaraan pengiriman misi promosi penanaman modal ke luar negeri bekerjasama dengan kegiatan promosi lainnya dari instansi terkait dan dunia usaha baik luar negeri maupun dalam negeri;
- 20) Evaluasi pelaksanaan promosi dan pengiriman misi penanaman modal ke luar negeri;
- 21) Pengumpulan dan pemuktahiran bahan-bahan promosi dari berbagai sumber;
- 22) Penyusunan dan pengawasan materi promosi penanaman modal yang terintegrasi dalam berbagai bentuk pameran dan publikasi;
- 23) Pelaksanaan kegiatan fasilitas dan membantu investor asing yang ingin melakukan kemitraan;
- 24) Monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan program kemitraan;
- 25) Pembinaan pelayanan informasi peluang kemitraan dan penyelenggaraan kegiatan bursa mitra;
- 26) Penyiapan dan pengkajian peluang usaha dan pengembangan penyusunan model pola kemitraan;
- 27) Penyiapan dan penelaahan serta pemberian pelayanan informasi mengenai peluang kemitraan kepada investor dan calon investor asing;

- 28) Penyelenggaraan program bursa mitra dalam rangka mendorong terwujudnya kemitraan;
- 29) Penilaian administratif dan teknis atas permohonan persetujuan dan fasilitas penanaman modal asing;
- 30) Penyiapan bahan bagi keputusan persetujuan dan pemberian fasilitas penanaman modal asing;
- 31) Penilaian administrasi dan teknis atas permohonan persetujuan fasilitas kepabeanan dan perpajakan dalam rangka penanaman modal asing sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- 32) Penyiapan bahan bagi keputusan persetujuan dan pemberian fasilitas kepabeanan dan perpajakan dalam rangka penanaman modal asing;
- 33) Penilaian dan perumusan kebijakan atas permohonan penanaman modal asing;
- 34) Pelaksanaan kebijakan pemberian perijinan tenaga kerja asing, fasilitas perpajakan dan bea masuk bagi pengimporan barang modal dan bahan baku, perijinan usaha lainnya disektor primer dan tesier sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- 35) Penyiapan keputusan permohonan penanaman modal asingn dan perijinan pelaksanaan lainnya; Membuat laporan terhadap hasil kerja;
- 36) Membuat laporan terhadap hasil kerja;
- 37) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Penanaman Modal.

F. Kelompok Jabatan Fungsional

Kelompok Jabatan Fungsional mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Teknis Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Penanaman Modal sesuai dengan keahlian dan kebutuhan.

G. Unit Pelaksana Teknis Dinas

Unit Pelaksana Teknis Dinas mempunyai kedudukan sebagai unsur pelaksana teknis operasional Dinas. UPTD mempunyai tugas melaksanakan sebaian tugas Dinas yang mempunyai wilayah kerja 1 (satu) atau beberapa kecamatan.

4.3 Kepegawaian Dinas Perindustrian Perdagangan dan Penanaman Modal Kabupaten Jember.

Jumlah Pegawai Dinas Perindustrian Perdagangan dan Penanaman Modal Kabupaten Jember 42 Pegawai. Kedudukan pegawai Dinas Perindustrian Perdagangan dan Penanaman Modal Kabupaten Jember dapat di lihat di table berikut:

Tabel 4.1 Kedudukan pegawai menurut Bidang kerja

No	Bagian	Jumlah
1	Kepala Dinas	1
2	Bagian Tata Usaha	10
3	Bidang industri	13
4	Bidang Perdagangan	7
5	Bidang Pertambangan dan Energi	8
6	Bidang Penanaman Modal	3
		42

Sumber : Data Sekunder, Bagian Tata Usaha Dinas Perindustrian Perdagangan dan Penanaman Modal Kabupaten Jember (2008)

Tabel 4.2 Komposisi Pegawai Menurut Golongan dan kedudukan

No	Bagian	Jumlah
1	Pembina Utama Muda (IV/c)	1
2	Pembina Tingkat I (IV/b)	1
3	Pembina (IV/a)	2
4	Penata Tingkat I (III/d)	8
5	Penata (III/c)	9

6	Penata Muda Tingkat I(III/b)	11
7	Penata Muda (III/a)	7
8	Pengatur Tingkat I (II/d)	1
9	Pengatur Muda Tingkat I (II/b)	1
10	Pengatur Muda (II/a)	1
	Jumlah	42

Sumber: Data Sekunder, Bagian Tata Usaha Dinas Perindustrian Perdagangan dan Penanaman Modal Kabupaten Jember (2008)

Kebijakan tentang Retribusi Perijinan di Bidang Perdagangan di Kabupaten Jember merupakan Pungutan daerah sebagai Pembayaran atas jasa pemberian izin perdagangan yang khusus di sediakan dan atau diberikan oleh pemerintah Daerah untuk kepentingan pribadi atau badan usaha di bidang perdagangan.

Retribusi Perijinan yaitu setiap bentuk usaha yang menjalankan setiap jenis usaha yang bersifat tetap dan terus-menerus dan yang didirikan bekerja serta berkedudukan dalam wilayah Kabupaten Jember untuk tujuan memperoleh keuntungan dan laba wajib memiliki surat ijin yang ditetapkan oleh pemerintah Kabupaten Jember sesuai dibidang usahanya.

Retribusi Perijinan di Dinas Perindustrian Perdagangan dan Penanaman Modal yaitu mengenai memberikan pelayanan di bidang Perdagangan meliputi perijinan dan tanda daftar. Pelayanan-pelayanan yang diberikan agar implmentasi kebijakan dapat berhasil meliputi :

a) Surat Izin Tempat Usaha (SITU)

Merupakan perorangna dgan atau Badan usaha yang akan mendirikan perusahaan wajib memiliki Surat Tempat Usaha

b) Surat Izin Pameran dagang

Merupakan penyelenggaraan pameran dagang yang menyelenggarakan kegiatan pameran daganag konvensi dan atau seminar daganga din wilayah kabupaten wajib mwmiliki surat persetujuan Bupati.

c) Tanda Daftar usaha Waralaba

- Merupakan perusahaan dalam melakukan kegiatan usahanya memakai system waralaba (franchise) wajib mendaftarkan usahanya.
- d) Tanda Daftar gudang (TDG)
- Merupakan perusahaan atau perorangan yang memiliki gudang wajib memiliki TDG, kecuali pelabuhan-pelabuhan yang dikuasai oleh penguasa pelabuhan, kawasan bertingkat dan gudang yang melekat dengan usaha industrinya.
- e) Tanda Daftar Perusahaan (TDP)
- Merupakan Perusahaan yang telah disahkan pendaftaran dalam Daftar perusahaan diberikan TDP yang berlaku untuk jangka waktu 5 (lima) tahun sejak tanggal diterbitkan dan wajib diperbarui sekurang-kurangnya 3 (tiga) bulan sejak tanggal berlakunya berakhir.

4.4 Penyajian Data

Tahap penyajian data variabel merupakan kelanjutan dari langkah-langka pengumpulan data yang diperoleh dilokasi penelitian. Adapun tujuan dari penyajian data adalah agar penulis lebih mudah dalam memahami dan mempelajari karakteristik dari masing-masing variabel dalam digunakan dalam penelitian. Untuk mengetahui apakah variabel bebas (X) mempengaruhi variabel terikat (Y) perlu adanya suatu pembuktian yang nyata dan rinci.

Sebagai langkah awal yang harus ditempuh dalam melakukan analisis dengan cara data yang diperoleh dari penelitian harus dapat disajikan secara jelas sehingga mempermudah dalam mencari pengaruh antara variabel yang akan diteliti. Oleh karena itu, data yang diperoleh dari penelitian harus diperinci. Data tersebut sebagai data primer yang diperoleh dari jawaban dari responden berupa nilai atau skor. Untuk mempermudah menganalisis data tersebut disajikan secara sederhana dan jelas.

Berangkat dari uraian tersebut, penulis akan mengkaji dua variabel yang ada, yaitu :

1. Variabel Pengaruh (X), yaitu Transparansi
2. Variabel Terpengaruh (Y), yaitu Kualitas Pelayanan Perijinan

4.4.1 Variabel X yaitu Transparansi di Kantor Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Penanaman Modal Kabupaten Jember.

Indikator dari variabel X meliputi:

1. Komunikasi publik oleh pemerintah (X1)
2. Hak masyarakat terhadap akses informasi (X2)

Agar lebih jelas gambaran masing-masing indikator tersebut, maka berikut ini akan diuraikan satu persatu beserta data yang diperoleh penulis di lapangan berdasarkan yang ada.

4.4.1.1 Komunikasi Publik Oleh pemerintah

Adapun item-item yang digunakan untuk mengukur Komunikasi publik oleh pemerintah adalah:

- a) Mekanisme yang menjamin sistem keterbukaan dan standarisasi dari semua proses-proses pelayanan publik.
- b) Mekanisme yang memfasilitasi pertanyaan-pertanyaan publik tentang berbagai kebijakan dan pelayanan publik, maupun proses-proses di dalam sektor publik.
- c) Mekanisme yang memfasilitasi pelaporan maupun penyebaran informasi maupun penyimpangan tindakan aparat publik didalam kegiatan melayani.

Adapun jawaban dari responden yang menyangkut komunikasi publik oleh pemerintah dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.3 Data Skor Jawaban Terhadap Indikator Komunikasi Publik Oleh Pemerintah

Nomor responden	Komunikasi Publik Oleh Pemerintah			Total Skor
	1	2	3	
1	3	4	4	11
2	4	4	4	12
3	4	4	4	12
4	4	4	4	12

5	4	4	4	12
6	3	3	3	9
7	4	4	4	12
8	4	4	4	12
9	4	4	4	12
10	4	3	4	11
11	4	4	3	11
12	3	4	4	11
13	4	4	4	12
14	4	4	4	12
15	4	4	4	12
16	4	4	3	11
17	4	4	4	12
18	4	4	4	14
19	4	4	4	12
20	4	4	4	12
21	3	3	4	10
22	4	3	3	10
23	4	4	4	12
24	3	3	3	13
25	4	4	4	12
26	3	4	4	11
27	3	4	4	11
28	4	4	4	12
29	4	4	4	12
30	4	4	4	12

Sumber: Data Primer Yang Diolah tahun 2008

Indikator komunikasi publik oleh pemerintah mempunyai 3 item Dan skor adalah 12 dan skor terendah adalah 3. setelah total skor diketahui, maka langkah

selanjutnya adalah membagi kedalam empat kelas interval yang berpedoman dengan ketentuan:

$$\frac{\text{Jumlah tertinggi} - \text{Jumlah terendah}}{\text{Jumlah Kelas}} = \frac{12 - 7}{4} = 2$$

(Hadi, 2002:226)

Dari hasil tersebut, maka diperoleh pengelompokan interval untuk mengetahui frekuensi dari indikator komunikasi publik oleh pemerintah

- Untuk total skor < 7 termasuk kategori tidak baik
- Untuk total skor 7 – 8 termasuk kategori kurang baik
- Untuk total skor 9 – 10 termasuk kategori baik
- Untuk total skor 11 – 12 termasuk kategori sangat baik

Distribusi frekuensi indikator komunikasi publik oleh pemerintah disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.5 frekuensi Komunikasi publik oleh pemerintah

Kategori	Frekuensi	Prosentase (%)
Sangat baik	3	10
Baik	27	90
Kurang baik		
Tidak baik	-	-
Jumlah	30	100

Sumber: Data Primer Yang Diolah Tahun 2008

Memperhatikan tabel frekuensi kategori jawaban diatas, maka diketahui dari 30rang yang menyatakan komunikasi publik oleh pemerintah sangat baik sebanyak 3orang atau 10 yang menyatakan baik sebanyak 27rang atau 90%

4.4.1.2. Hak Masyarakat Terhadap Akses Informasi

Kemudian di dalam suatu pelayanan publik dimunculkan beberapa indikator daripada transparansi, indikator-indikator transparansi tersebut antara lain:

- a) Penyediaan informasi yang jelas tentang prosedur-prosedur, biaya-biaya dan tanggung jawab.
- b) Kemudahan akses informasi.
- c) Menyusun suatu mekanisme pengaduan jika ada peraturan yang dilanggar atau permintaan untuk membayar uang suap.
- d) Meningkatkan arus informasi melalui kerjasama dengan media massa dan lembaga nonpemerintah.

Adapun jawaban responden yang menyangkut hak masyarakat terhadap akses informasi dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 4.6 Data Skor Jawaban Terhadap Indikator Hak masyarakat terhadap akses informasi

Nomor Responden	Hak masyarakat terhadap akses informasi				Total Skor
	4	5	6	7	
1	3	4	3	3	13
2	3	4	3	3	13
3	4	4	4	3	15
4	4	4	4	3	15
5	4	4	4	4	16
6	3	4	4	3	14
7	4	4	4	3	15
8	4	4	3	3	14
9	4	4	4	4	16
10	3	4	4	3	14
11	3	4	3	3	13
12	3	3	3	4	13
13	3	3	4	3	13
14	4	4	4	3	15
15	4	4	4	3	15
16	4	4	4	4	16
17	4	4	4	4	16

18	4	4	4	4	16
19	3	4	4	4	15
20	4	4	4	4	16
21	4	3	3	3	13
22	4	4	4	3	15
23	4	3	3	3	13
24	3	4	4	3	14
25	4	4	4	4	16
26	4	4	4	3	15
27	4	4	4	4	16
28	3	4	4	3	14
29	4	4	4	4	16
30	4	3	3	3	13

Sumber: Data Primer Yang Diolah Tahun 2008

Indikator hak masyarakat terhadap akses informasi mempunyai 4 item dan skor tertinggi adalah 16 dan terendah adalah 4 setelah total skor diketahui, maka selanjutnya adalah membagi kedalam empat kelas interval yang berpedoman dengan ketentuan:

$$\frac{\text{Jumlah tertinggi} - \text{Jumlah Terendah}}{\text{Jumlah kelas}} = \frac{16 - 4}{4} = 3$$

(Hadi, 2002:226)

Dari hasil tersebut, maka diperoleh pengelompokan interval untuk mengetahui frekuensi dari indikator hak msyarakat terhadap akses informasi sebagai berikut:

- Untuk total skor < 8 termasuk kategori tidak baik
- Untuk total skor 8 – 10 termasuk kategori kurang baik
- Untuk total skor 11 – 13 termasuk kategori baik
- Untuk total skor 14 – 16 termasuk kategori sangat baik

Distribusi frekuensi indikator hak masyarakat terhadap akses informasi tersebut disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.7 Frekuensi Hak Masyarakat terhadap Akses Informasi

Kategori	Frekuensi	Prosentase (%)
Sangat baik	21	70
Baik	9	30
Kurang baik	-	-
Tidak baik	-	-
Jumlah	30	100

Sumber: Data Primer Yang Diolah Tahun 2008

Memperhatikan tabel frekuensi diatas, maka diketahui dari 30rang yang menyatakan hak masyarakat teradap akses informasi sangat baik sebanyak 21ang atau 70dan yang menyatakan baik sebanyak 9rang atau 30

4.4.2 Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Penanaman Modal Kabupaten Jember sehingga dapat memenuhi harapan atau keinginan pemohon.

Variabel kualitas pelayanan (Y) dalam penelitian ini mempunyai 5 indikator, yaitu:

a. Bukti langsung (*Tangibles*)

Bukti langsung (*Tangibles*) dari proses pelayanan meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, kedisiplinan pegawai dan sarana komunikasi. Bukti ini bisa diliat secara langsung pada kantor yang bertugas memberikan pelayanan, meliputi fasilitas fisik kantor, kelengkapan, kedisiplinan dan sarana komunikasi.

Bukti langsung dapat diukur dengan item-item:

- 1) Fasilitas fisik
- 2) Perlengkapan
- 3) Kedisiplinan pegawai
- 4) Sarana komunikasi

Adapun jawaban dari responden yang menyangkut bukti langsung dapat diliat pada tabel berikut:

Tabel 4.8 Data Skor Jawaban Terhadap Indikator Bukti Langsung

No Responden	Bukti langsung				Total skor
	1	2	3	4	
1	3	3	3	3	12
2	3	3	3	2	11
3	3	3	3	3	12
4	3	3	3	3	12
5	3	2	3	3	11
6	3	3	3	3	12
7	4	3	3	3	13
8	4	3	3	3	13
9	3	2	2	2	9
10	3	2	3	3	11
11	3	3	3	2	11
12	3	2	2	2	9
13	3	3	3	3	12
14	3	3	3	3	12
15	3	2	3	3	11
16	3	3	3	3	12
17	3	4	3	3	13
18	4	3	3	3	13
19	4	3	3	3	13
20	3	3	3	4	13
21	3	3	3	3	12
22	3	4	3	3	11
23	3	3	3	3	12
24	3	3	3	3	12
25	4	3	3	3	11
26	3	3	3	3	12
27	4	3	3	3	13
28	4	3	3	3	13

29	3	2	2	2	9
30	3	2	3	3	11

Sumber : Data Primer Yang Diolah Tahun 2008

Indikator bukti langsung mempunyai 4 item dan skor tertinggi adalah 16 dan skor terendah adalah 4 setelah total skor diketahui, maka selanjutnya adalah membagi kedalam empat kelas interval yang berpedoman dengan ketentuan:

$$\frac{\text{Jumlah Tertinggi} - \text{Jumlah Terendah}}{\text{Jumlah kelas}} = \frac{16 - 4}{4} = 3$$

(Hadi, 2002:226)

Dari hasil tersebut, maka diperoleh pengelompokan interval untuk mengetahui frekuensi dari indikator bukti langsung sebagai berikut:

- Untuk total skor < 8 termasuk kategori tidak baik
- Untuk total skor 8 – 10 termasuk kategori kurang baik
- Untuk total skor 11 – 13 termasuk kategori baik
- Untuk total skor 14 – 16 termasuk kategori sangat baik

Distribusi frekuensi indikator bukti langsung tersebut disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.9 Frekuensi Bukti Langsung

Kategori	Frekuensi	Prosentase (%)
Sangat Baik		
Baik	27	90
Kurang Baik	3	10
Tidak Baik	-	
Jumlah	30	100

Sumber : Data primer diolah tahun 2008

Memperhatikan tabel frekuensi kategori jawaban diatas, diketahui bahwa 30esponden sebanyak 3orang (10) yang tergolong kurang, sedangkan 27 orang (90) yang tergolong baik.

b. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan (*Reliability*) merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang disajikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Segera dalam arti tidak menunda-nunda dan mengulur waktu. Sedangkan akurat berarti benar, tepat dan sah dalam proses pemberian pelayanan perijinan yang berkaitan dengan prosedur.

Keandalan dapat diukur dengan item-item:

- 1) Pelayanan diberikan dengan akurat.
- 2) Memberikan pelayanan dengan segera
- 3) Memberikan pelayanan yang memuaskan

Adapun jawaban dari responden yang menyangkut keandalan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.11 Data Skor Jawaban Terhadap Indikator Keandalan.

Nomor Responden	Keandalan			Total Skor
	5	6	7	
1	4	3	3	10
2	4	3	3	10
3	4	3	3	10
4	4	4	3	11
5	3	4	3	10
6	4	3	3	10
7	3	3	3	9
8	4	3	3	10
9	4	3	3	10
10	4	3	3	10
11	3	3	4	10
12	3	2	2	7
13	4	3	3	10
14	4	4	3	11
15	4	3	3	10
16	3	4	4	11

17	4	3	3	10
18	4	4	4	12
19	4	4	4	12
20	4	4	3	11
21	4	4	3	11
22	4	3	3	10
23	4	3	3	10
24	4	4	3	11
25	4	3	3	10
26	4	3	3	10
27	3	3	3	9
28	4	3	3	10
29	4	3	3	10
30	4	3	3	10

Sumber : Data Primer Ynag Diolah Tahun 2008

Indikator keandalan mempunyai 3 item dan skor tertnggi adala 12 dan skor terendah adala 3 setelah total skor diketahui, maka langkah selanjutnya adala membagi kedalam empat kelas interval yang berpedoman dengan ketentuan:

$$\frac{\text{Jumlah tertinggi} - \text{Jumlah terendah}}{\text{Jumlah kelas}} = \frac{12 - 3}{4} = 2$$

(Hadi, 2002:226)

Dari tabel tersebut , maka diperoleh pengelompokan interval untuk mengetahui frekuensi dari indikator keandalan sebagai berikut :

- Untuk total skor < 7 termasuk kategori tidak baik
- Untuk total skor 7 – 8 termasuk kategori kurang baik
- Untuk total skor 9 – 10 termasuk kategori baik
- Untuk total skor 11 – 12 termasuk kategori sangat baik

Distribusi frekuensi indikator keandalan tersebut disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.12 Frekuensi Keandalan

Kategori	Frekuensi	Prosentase (%)
Sangat baik	8	27
Baik	21	70
Kurang baik	1	3
Tidak baik	-	
Jumlah	30	100

Sumber : Data Primer Yang Diolah Tahun 2008

Memperhatikan tabel frekuensi kategori jawaban diatas, maka diketahui dari 28 orang yang menyatakan keandalan sangat baik sebanyak 8orang atau 27, yang menyatakan baik sebanyak 21orang atau 70 dan yang menyatakan kurang baik sebanyak 1 orang atau 3%.

c. Daya Tanggap (*Responsiveneess*)

Daya tanggap adalah kesanggupan untuk menolong pelanggan dengan cepat dan tepat. Hal ini berkaitan dengan penanganan keluan yang disampaikan oleh pemohon yang dilaksanakan dengan cepat dan tepat.

Daya tanggap dapat diukur dengan item-item :

- 1) Mampu menyelesaikan masalah secara tuntas
- 2) Pegawai selalu siap membantu masalah yang dikelukan oleh pemohon

Adapun jawaban dari responden yang menyangkut daya tanggap dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.13 Data Skor Jawaban Terhadap Indikator daya Tanggap

Nomor Responden	Daya Tanggap		Total skor
	8	9	
1	3	3	6
2	3	4	7
3	3	4	7
4	3	4	7
5	3	4	7

6	3	4	7
7	4	3	7
8	3	3	6
9	3	4	7
10	4	3	7
11	4	3	7
12	4	3	7
13	4	3	7
14	4	4	8
15	4	4	8
16	4	4	8
17	3	3	6
18	4	4	8
19	4	3	7
20	4	3	7
21	3	4	7
22	3	4	7
23	4	4	8
24	4	4	8
25	4	4	8
26	4	4	8
27	4	3	7
28	3	3	6
29	4	3	7
30	4	3	7

Sumber : Data Primer Yang Diolah Tahun 2008

Indikator Daya tanggap mempunyai dua item dan skor tertinggi adalah 8 dan skor terendah adalah 2. setelah total skor diketahui, maka langkah selanjutnya

adalah membagi kedalam empat kelas interval yang berpedoman dengan ketentuan :

$$\frac{\text{Jumlah Tertinggi} - \text{Jumlah Terendah}}{\text{Jumlah Kelas}} = \frac{8 - 2}{4} = 1$$

(Hadi, 2002:226)

Dari hasil tersebut, maka diperoleh pengelompokan interval untuk mengetahui frekuensi dari indikator daya tanggap sebagai berikut :

- Untuk total skor < 3 termasuk kategori tidak baik
- Untuk total skor 3 – 4 termasuk kategori kurang baik
- Untuk total skor 5 – 6 termasuk kategori baik
- Untuk total skor 7 – 8 termasuk kategori sangat baik

Distribusi frekuensi indikator daya tanggap tersebut disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.14 Frekuensi Daya Tanggap

Kategori	Frekuensi	Prosentase (%)
Sangat baik	26	87
Baik	4	13
Kurang baik	-	-
Tidak baik	-	-
Jumlah	30	100

Sumber: data Primer Yang Diolah Tahun 2008

Memperhatikan tabel frekuensi kategori jawaban diatas, maka diketahui dari 28 orang yang menyatakan daya tanggap sangat baik sebanyak 19 orang atau 67,9% dan yang menyatakan baik sebanyak 9 orang atau 32,1%

d. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan adalah mencakup kemampuan dan keramahan atau sopan santun pegawai dan pelayanan yang diberikan oleh pegawai bersifat bebas dari keraguan.

Jaminan dapat diukur dengan item-item:

- 1) Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan perijinan
- 2) Pelayanan yang diberikan bebas dari keragu-raguan (ada kepastian hukum)

Adapun jawaban dari responden yang menyangkut jaminan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.15 Data Skor Jawaban Terhadap Indikator Jaminan

Nomor responden	Jaminan		Total Skor
	10	11	
1	3	3	6
2	3	3	6
3	3	3	6
4	3	3	6
5	3	3	6
6	3	3	6
7	3	3	6
8	3	3	6
9	3	2	5
10	3	3	6
11	3	3	6
12	3	3	6
13	3	4	7
14	4	3	7
15	4	4	8
16	4	3	7
17	4	4	8
18	3	4	7
19	4	4	8

20	4	4	8
21	4	3	7
22	3	4	7
23	4	3	7
24	3	4	7
25	3	4	7
26	3	4	7
27	3	3	6
28	3	3	6
29	3	2	5
30	3	3	6

Sumber: Data Primer Yang Diola Tahun 2008

Indikator jaminan mempunyai 2 item dan skor tertinggi adalah 8 dan skor terendah adalah 2 setelah total skor diketahui, maka langkah selanjutnya adalah membagi kedalam empat kelas interval yang berpedoman dengan ketentuan:

$$\frac{\text{Jumlah tertinggi} - \text{Jumlah terendah}}{\text{Jumlah kelas}} = \frac{8 - 2}{4} = 1$$

(Hadi, 2002:226)

Dari hasil tersebut maka diperoleh pengelompokan interval untuk mengetahui frekuensi dari indikator jaminan sebagai berikut:

- Untuk Total skor < 3 termasuk kategori tidak baik
- Untuk total skor 3 – 4 termasuk kategori kurang baik
- Untuk total skor 5 – 6 termasuk kategori baik
- Untuk total skor 7 – 8 termasuk kategori sangat baik

Distribusi frekuensi indikator jaminan tersebut disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.16 Frekuensi Jaminan

Kategori	Frekuensi	Prosentase (%)
Sangat baik	14	47

Baik	16	53
Kurang baik	-	
Tidak baik	-	
Jumlah	30	100

Sumber: Data Primer Yang Diolah Tahun 2006

Memperhatikan tabel frekuensi kategori jawaban diatas, maka diketahui dari 28 orang yang menyatakan jaminan sangat baik sebanyak 10 orang atau 35,7 % dan yang menyatakan jaminan baik sebanyak 18 orang atau 64,3 %

e. Empati (*Empathy*)

Empati merupakan sikap pegawai yang tegas tetapi penuh perhatian teradap pemoon. Sikap ini meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pemohon

Empati dapat diukur dengan item-item:

- 1) Kemudahan dalam melakukan hubungan
- 2) Komunikasi yang baik
- 3) Perhatian pegawai terhadap pemohon

Adapun jawaban dari responden yang menyangkut empati dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.17 Data Skor Jawaban Terhadap Indikator Empati

Nomor Responden	Empati			Total Skor
	12	13	14	
1	4	3	3	10
2	4	3	3	10
3	3	3	3	9
4	3	3	3	9
5	3	3	4	10
6	3	3	3	9
7	4	4	4	12
8	3	3	3	9

9	3	3	4	10
10	3	4	3	10
11	3	4	4	11
12	3	3	4	10
13	4	3	4	11
14	4	4	4	12
15	4	4	3	11
16	4	4	4	12
17	4	4	3	11
18	4	4	4	12
19	4	3	4	11
20	4	4	3	11
21	4	3	4	11
22	3	4	3	10
23	3	3	4	10
24	4	3	3	10
25	4	4	3	11
26	3	3	4	10
27	4	4	4	12
28	3	3	3	9
29	4	3	3	10
30	4	3	3	10

Sumber: data Primer Yang Diola Tahun 2008

Indikator jaminan mempunyai 3 item dan skor tertinggi adalah 12 dan skor terendah adalah 3 setelah total skor diketahui, maka langkah selanjutnya adalah membagi kedalam empat kelas interval yang berpedoman dengan ketentuan :

$$\frac{\text{Jumlah tertinggi} - \text{Jumlah terendah}}{\text{Jumlah kelas}} = \frac{12-9}{4} = 2$$

(Hadi, 2002:226)

Dari tabel asil tersebut, maka diperoleh pengelompokan interval untuk mengetahui frekuensi dari indikator empati sebagai berikut:

- a. Untuk total skor < 7 termasuk kategori kurang baik
- b. Untuk total skor 7 – 8 termasuk kategori kurang baik
- c. Untuk total skor 9 – 10 termasuk kategori baik
- d. Untuk total skor 11 – 12 termasuk kategori sangat baik

Distribusi frekuensi indikator empati tersebut disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.18 Frekuensi Empati

Kategori	Frekuensi	Prosentase (%)
Sangat baik	13	47
Baik	17	53
Kurang baik	-	-
Tidak baik	-	-
Jumlah	30	100

Sumber: Data Primer Yang Diolah Taun 2008

Memperhatikan tabel frekuensi kategori jawaban diatas, maka diketahui dari 30orang yang menyatakan tingkat empati sangat baik sebanyak 13rang atau 47 dan menyatakan tingkat empati baik sebanyak 17orang atau 53.

Variabel kualitas pelayanan terdiri dari 5 indikator dan dari 5 indikator tersebut mempunyai 14 item, dan skor tertingginya adalah 56 dan skor terendah adalah 14 setelah total skor diketahui, maka langkah selanjutnya adalah membaginya kedalam empat kelas interval yang berpedoman pada ketentuan sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jumlah tertinggi} - \text{Jumlah terendah}}{\text{Jumlah kelas}} = \frac{56 - 14}{4} = 10$$

(Hadi, 2002:226)

Dari hasil tersebut, maka diperoleh pengelompokan interval untuk mengetahui frekuensi kualitas pelayanan sebagai berikut:

- a. Untuk total skor 14 – 24 termasuk kategori tidak baik
- b. Untuk total skor 25 – 35 termasuk kategori kurang baik
- c. Untuk total skor 36 – 46 termasuk kategori baik
- d. Untuk total skor 47 – 56 termasuk kategori sangat baik

Selanjutnya data untuk masing-masing indikator diatas diuraikan atau digabung dalam satu tabel yang merupakan data keseluruhan dari variabel kualitas pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.19 Data Skor Jawaban Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

Nomor responden	Kualitas Pelayanan					Total skor
	a	b	c	d	e	
1	12	10	6	6	10	44
2	11	10	7	6	10	44
3	12	10	7	6	9	44
4	12	11	7	6	9	45
5	11	10	7	6	10	44
6	12	10	7	6	9	44
7	13	9	7	6	12	47
8	13	10	6	6	9	44
9	9	10	7	5	10	41
10	11	10	7	6	10	44
11	11	10	7	6	11	45
12	9	7	7	6	10	39
13	12	10	7	7	11	47
14	12	11	8	7	12	50
15	11	10	8	8	11	48
16	12	11	8	7	12	50
17	13	10	6	8	11	48
18	13	12	8	7	12	52
19	13	12	7	8	11	51

20	13	11	7	8	11	50
21	12	11	7	7	11	48
22	11	10	7	7	10	45
23	12	10	8	7	10	47
24	12	11	8	7	10	48
25	11	10	8	7	11	45
26	12	10	8	7	10	47
27	13	9	7	6	12	47
28	13	10	6	6	9	44
29	9	10	7	5	10	41
30	11	10	7	6	10	44

Sumber: Data Primer Yang Diolah Tahun 2008

Berdasarkan total skor jawaban responden terhadap kualitas pelayanan seperti yang tercantum dalam tabel maka data skor jawaban responden tersebut dapat dikelompokkan dalam tabel frekuensi berikut:

Tabel 4.20 Frekuensi Kualitas Pelayanan

Kategori	Frekuensi	Prosentase (%)
Sangat baik	14	47
Baik	16	53
Kurang baik	-	-
Tidak baik	-	-
Jumlah	30	100

Sumber: Data Primer Yang Diolah Tahun 2008

Memperhatikan tabel frekuensi kategori jawaban diatas, maka diketahui dari 30orang yang menyatakan tingkat kualitas pelayanan sangat baik sebanyak 14orang atau 47 dan yang menyatakan baik sebanyak 16orang atau 53%.

BAB 5. PEMBAHASAN

Perhitungan Korelasi

Dalam penelitian ini digunakan perhitungan korelasi dengan menggunakan teknik *Rank Spearman*. Alasan penulis menggunakan teknik ini karena teknik ini dapat digunakan untuk mengukur variabel-variabel yang diteliti. Selanjutnya langkah-langkah yang perlu dilakukan untuk mengadakan perhitungan Rank Spearman adalah sebagai berikut:

1. Penentuan Nilai Rank
2. Perhitungan Korelasi

5.3.1 Penentuan Nilai Rank

Untuk mencari nilai rank, dimulai dari skor yang diperoleh dari 30 responden yang dirangking berdasarkan total skor terbesar hingga total skor terkecil dari masing-masing variabel. Jika terdapat persamaan total skor yang diperoleh, maka dibuat rata-rata berdasarkan rangkingnya. Suatu misal pada rangking 1,2,3,4 terdapat skor yang sama, maka harus dicari dengan perhitungan rata-rata sebagai berikut:

$$\frac{1+2+3+4}{4} = 2,5$$

Hasil itu yang dijadikan nilai rangking untuk keempat skor, kemudian untuk nilai rank berikutnya sesuai dengan rangking selanjutnya, demikian seterusnya. Untuk lebih jelasnya maka penulis sajikan data skor dari masing-masing variabel.

a. Variabel Bebas (X), yaitu transparansi:

Tabel 5.1 Data Penentuan Nilai Rank Variabel Transparansi

Nomor responden	Transparansi		Total skor	Rank
	a	b		
1	11	13	23	29,5
2	12	13	25	24
3	12	15	27	13
4	12	15	27	13
5	12	16	28	6
6	9	14	26	19,5
7	12	15	27	13
8	12	14	26	19,5
9	12	16	28	6
10	11	14	25	24
11	11	13	24	27,5
12	11	13	24	27,5
13	12	13	25	24
14	12	15	27	13
15	12	15	27	13
16	11	16	27	13
17	12	16	28	6
18	14	16	31	1
19	14	15	29	3
20	14	16	30	2
21	10	13	23	29,5
22	10	15	25	24
23	14	13	27	13
24	13	14	27	13
25	12	16	28	6
26	11	15	26	19,5
27	11	16	27	13
28	12	14	26	19,5

29	12	16	28	6
30	12	13	25	24

Sumber: Data Primer Yang Diolah Tahun 2008

b. Variabel Terikat (Y), yaitu Kualitas Pelayanan:

Tabel 5.2 Data Penentuan Nilai Rank dari Variabel Kualitas Pelayanan

Nomor responden	Kualitas Pelayanan					Total Skor	Rank
	a	b	c	d	e		
1	12	10	6	6	10	44	23
2	11	10	7	6	10	44	23
3	12	10	7	6	9	44	23
4	12	11	7	6	9	45	16,5
5	11	10	7	6	10	44	23
6	12	10	7	6	9	44	23
7	13	9	7	6	12	47	11,5
8	13	10	6	6	9	44	23
9	9	10	7	5	10	41	28,5
10	11	10	7	6	10	44	23
11	11	10	7	6	11	45	16,5
12	9	7	7	6	10	39	30
13	12	10	7	7	11	47	11,5
14	12	11	8	7	12	50	4
15	11	10	8	8	11	48	7
16	12	11	8	7	12	50	4
17	13	10	6	8	11	48	7
18	13	12	8	7	12	52	1
19	13	12	7	8	11	51	2
20	13	11	7	8	11	50	4
21	12	11	7	7	11	48	7
22	11	10	7	7	10	45	16,5
23	12	10	8	7	10	47	11,5
24	12	11	8	7	10	48	7

25	11	10	8	7	11	45	11,5
26	12	10	8	7	10	47	11,5
27	13	9	7	6	12	47	11,5
28	13	10	6	6	9	44	23
29	9	10	7	5	10	41	28,5
30	11	10	7	6	10	44	23

Sumber: Data Primer Yang Diolah Tahun 2008

5.3.2 Perhitungan Korelasi

Setelah nilai rank dari masing-masing variabel diketahui, langkah-langkah selanjutnya adalah mencari korelasi antara variabel X dan variabel Y dengan menggunakan langkah-langkah sebagai berikut:

- Membuat tabel kerja untuk d_i , d_i^2 dan $\dots d_i^2$ perhitungan diperoleh dari pengurangan nilai rank X dan Y (X-Y).
- Mencari T_x dan T_y , yaitu frekuensi nilai kembar dari keduanya.
- Untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antara kedua variabel digunakan rumus r_s , dengan terlebih dahulu mencari $\dots T_x, \dots T_y, \dots X^2, \dots Y^2$ dengan rumus yang telah dijabarkan pada bab 1. Selanjutnya hasil yang didapat dibandingkan dengan tabel harga kritis. Jika hasilnya lebih besar dari harga tabel kritis, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
- Untuk mengetahui keyakinan dari korelasi tersebut, maka hasil korelasi r_s diuji kembali dengan menggunakan rumus t test selanjutnya hasil yang diperoleh dibandingkan dengan harga kritis dari distribusi t. Jika hasil t test lebih besar dari harga tabel, berarti ada hubungan atau pengaruh yang meyakinkan antara kedua variabel.

- Membuat Tabel Kerja untuk d_i, d_i^2 dan $\dots d_i^2$

Tabel ...Tabel kerja untuk mencari d_i, d_i^2 dan $\dots d_i^2$

Nomor responden	Skor		Rank		d_i	d_i^2
	X	Y	X	Y		

1	23	44	29,5	23	6,5	42,25
2	25	44	24	23	1	1
3	27	44	13	23	-10	100
4	27	45	13	16,5	-3,5	12,25
5	28	44	6	23	-17	289
6	26	44	19,5	23	-3,5	12,25
7	27	47	13	11,5	1,5	2,25
8	26	44	19,5	23	-3,5	12,25
9	28	41	6	28,5	-22,5	506,25
10	25	44	24	23	1	1
11	24	45	27,5	16,5	11	121
12	24	39	27,5	30	-2,5	6,25
13	25	47	24	11,5	12,5	156,25
14	27	50	13	4	9	81
15	27	48	13	7	6	36
16	27	50	13	4	9	81
17	28	48	6	7	-1	1
18	31	52	1	1	0	0
19	29	51	3	2	1	1
20	30	50	2	4	-2	4
21	23	48	29,5	7	22,5	506,5
22	25	45	24	16,5	7,5	56,25
23	27	47	13	11,5	1,5	2,25
24	27	48	13	7	6	36
25	28	45	6	11,5	-5,5	30,25
26	26	47	19,5	11,5	8	64
27	27	47	13	11,5	1,5	2,25
28	26	44	19,5	23	-3,5	12,25
29	28	41	6	28,5	-22,5	506,25
30	25	44	24	23	1	1

=2683

b. Menentukan T_x dan T_y

Apabila pada total skor dari kedua variabel terdapat nilai skor yang kembar maka perlu kiranya untuk menentukan T_x dan T_y terlebih dahulu. Adapun variasi nilai rank kembar adalah sebagai berikut:

Rank kembar variabel X	Jumlah	
31	1	$t = 1$
30	1	$t = 1$
29	1	$t = 1$
28	5	$t = 5$
27	9	$t = 9$
26	4	$t = 4$
25	5	$t = 5$
24	2	$t = 2$
23	2	$t = 2$

$$\begin{aligned} \dots T_x &= \frac{t^3 - t}{12} \\ &= \frac{9 - 9}{12} + \frac{5 - 5}{12} + \frac{5^3 - 5}{12} + \frac{4^3 - 4}{12} + \frac{2^2 - 2}{12} + \frac{2^3 - 2}{12} + \frac{2^3 - 1}{12} + \frac{1^3 - 1}{12} + \\ &\quad \frac{1^3 - 1}{12} \\ &= \frac{216 - 6}{12} + \frac{216 - 6}{12} + \frac{125 - 5}{12} + \frac{64 - 4}{12} + \frac{27 - 3}{12} + \frac{1 - 1}{12} + \frac{1 - 1}{12} + \frac{1 - 1}{12} + \\ &\quad \frac{1 - 1}{12} \\ &= \frac{210}{12} + \frac{210}{12} + \frac{120}{12} + \frac{60}{12} + \frac{24}{12} + \frac{0}{12} + \frac{0}{12} + \frac{0}{12} + \frac{0}{12} \end{aligned}$$

$$= 17,5 + 17,5 + 10 + 5 + 2 + 0 + 0 + 0 + 0$$

$$= 52$$

Rank Kembar Variabel Y

Jumlah

51	1	t = 1
50	2	t = 2
49	1	t = 1
48	2	t = 2
47	7	t = 7
46	4	t = 4
45	6	t = 6
44	3	t = 3
43	2	t = 2

$$\dots T_y = \frac{t^3 - t}{12}$$

$$= \frac{7^3 - 7}{12} + \frac{6^3 - 6}{12} + \frac{4^3 - 4}{12} + \frac{3^3 - 3}{12} + \frac{2^3 - 2}{12} + \frac{2^3 - 2}{12} + \frac{2^3 + 2}{12} + \frac{1^3 - 1}{12} +$$

$$= \frac{343 - 7}{12} + \frac{216 - 6}{12} + \frac{64 - 4}{12} + \frac{27 - 3}{12} + \frac{8 - 2}{12} + \frac{8 - 2}{12} + \frac{8 - 2}{12} + \frac{1 - 1}{12} +$$

$$= \frac{336}{12} + \frac{210}{12} + \frac{60}{12} + \frac{24}{12} + \frac{6}{12} + \frac{6}{12} + \frac{6}{12} + \frac{0}{12} + \frac{0}{12}$$

$$= 28 + 17,5 + 5 + 2 + 0,5 + 0,5 + 0,5 + 0 + 0$$

$$= 54$$

c. Menentukan $\dots X^2$ dan $\dots Y^2$

langkah- langkahnya adalah sebagai berikut

$$\dots X^2 = \frac{N^3 - N}{12} - \dots T_x$$

$$= \frac{28^3 - 28}{12} - 52$$

$$\begin{aligned}
&= \frac{21952-28}{12} - 52 \\
&= \frac{21924}{12} - 52 \\
&= 1827 - 52 \\
&= \mathbf{1775} \\
\text{...}Y^2 &= \frac{N^3 - N}{12} - \text{...}Ty \\
&= \frac{28^3 - 28}{12} - 54 \\
&= \frac{21952 - 28}{12} - 54 \\
&= \frac{21924}{12} - 54 \\
&= 1827 - 54 \\
&= \mathbf{1773}
\end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan-perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa:

$$\begin{array}{ll}
N &= 28 & \text{...}Ty &= 54 \\
\text{...}di^2 &= 3550 & \text{...}X^2 &= 1775 \\
\text{...}Tx &= 52 & \text{...}Y^2 &= 1773
\end{array}$$

BAB 6. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan pada uraian yang penulis kemukakan diatas serta berdasarkan pada hasil analisis data , maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

Hasil uji antara variabel transparansi terhadap kualitas pelayanan perijinan di Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Penanaman Modal Kabupaten Jember, dapat diambil suatu kesimpulan bahwa terdapat pengaruh antara transparansi dengan kualitas pelayanan. Hal ini terbukti dari hasil uji rank spearman dengan hasil korelasi sebesar 0,379. dimana pada tabel kritis untuk nilai rho yaitu sebesar 0,306. Dari hasil perhitungan diatas dapat diketahui bahwa perhitungan korelasi lebih besar dari harga kritisnya. Hal ini diartikan bahwa penelitian ini menolak H_0 dan menerima H_a , sehingga terdapat pengaruh antara tranparansi terhadap kualitas pelayanan perijinan di Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Penanaman Modal Kabupaten Jember. Untuk mengetahui dan memperkuat tingkat signifikansi hasil korelasi rs, maka dilakukan uji t hasil uji t adalah sebesar 2,167. hasil ini lebih besar dari arga tabel t yaitu sebesar 2,048. sehingga dapat diketahui bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh dimana pelayanan perijinan yang transparan menunjukkan tingkat kualitas pelayanan perijinan yang baik pula.

Saran

Kesimpulan penelitian ini yang menunjukkan adanya pengaruh transparansi terhadap kualitas pelayanan perijinan di Dinas Perindustrian,Perdagangan dan Penanaman Modal Kabupaten Jember. Maka transparansi sangat diperlukan karena dengan transparansi maka pelayanan akan baik dan berkualitas. Sehingga diharapkan pegawai di Dinas Perindustrin, Perdagangan dan Penanaman Modal kabupaten Jember memberikan pelayanan yang transparan dalam hal ini kejelasan dalam tata cara, prosedur, waktu dan biaya

DAFTAR PUSTAKA

Dwiyanto, Agus. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press

Koentjaraningrat, 1997. *Metode-metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta: Gramedia

Moenir.H.A.S.2002.*Mandajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta:Bumi Aksara Mustapdidjaja, Prof. MPIA. Ph.D. 2007. *Memanfaatkan Basis Pengetahuan Dalam Bangunan Disiplin, Sistem dan Kinerja Administrasi*. Malang : Universitas Brawijaya

Siagian, Sondang P. 1992. *Organisasi, Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi* Jakarta: Gunung Agung

Siegel, Siedney. 1997. *Statistik Non Parametrik*. Jakarta: Gramedia

Sinambela, Dr. Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara

Subana, M. Drs. M. Pd. 2001. *Dasar- Dasar Penelitian Ilmiah*. Bandung: Pustaka Setia

Sugiyono, 2004. *Metode Penelitian Administrasi* Bandung: Alfabeta

Siegel, Siedney. 1997. *Statistik Non Parametrik*. Jakarta: Gramedia

Sinambela, Dr. Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara

Thoha, Miftah.1998. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: CV Rajawali

Tjiptono, F dan Candra G. 2004. *Service Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset

Universitas Jember. 2006. Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Jember.
Jember UPT Penerbit Unej.

Widodo, Joko. 2002. *Good Governance Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi*.
Surabaya: Insan Cendikia.

PERUNDANG-UNDANGAN

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1984 Tentang Pedoman
Penyederhanaan dan Pengendalian Perijinan di Bidang Usaha

Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63 Tahun 2003
Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

UU No 3 Tahun 1982 tentang Wajib Daftar Perusahaan

Website

www.disperindag.co.id

