

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Komunikasi menjadi suatu kebutuhan yang sudah ada sejak dulu dalam membantu melakukan kegiatan-kegiatan, terutama dalam berhubungan dan berinteraksi. Perkembangan zaman yang semakin maju atau yang lebih dikenal dengan era globalisasi seperti sekarang, mampu mengubah pola kehidupan masyarakat. Berkembangnya teknologi komunikasi yang semakin pesat, membuat masyarakat dengan mudah mendapatkan informasi yang dibutuhkan dengan cepat tanpa membutuhkan waktu yang lama, juga untuk melakukan komunikasi dengan mudahnya mereka lakukan walaupun berada dalam tempat yang jauh. Kecanggihan alat informasi dan komunikasi setidaknya dapat mempermudah pekerjaan masyarakat.

Komunikasi ini bisa berupa apa saja sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Institusi atau organisasi harus mempunyai strategi agar apa yang dibutuhkan masyarakat terpenuhi, misalnya memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat. Memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan bentuk dari tanggung jawab suatu instansi dalam memberikan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non-pemerintah. Pemerintah diibaratkan merupakan organisasi birokrasi dalam pelayanan publik, maka organisasi birokrasi pemerintahan merupakan organisasi terdepan yang berhubungan dengan pelayanan publik. Institusi pemerintah memberikan pelayanan, maka yang terpenting adalah bagaimana memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingannya. Pelayanan bermutu yang diberikan kepada masyarakat

menuntut adanya upaya dari seluruh pegawai, dan bukan hanya dari petugas di *Front Office*. Upaya itu tidak hanya dituntut dari mereka yang berhadapan langsung dengan masyarakat dalam menghasilkan pelayanan yang mencerminkan kualitas sikap pegawai tersebut, tetapi juga dari para pegawai di *Back Office* yang menghasilkan layanan di belakang layar yang tidak kelihatan oleh masyarakat.

Pelayanan yang diberikan ini termasuk hak publik untuk memperoleh Informasi sesuai dengan Undang-Undang No. 14 tahun 2008, tentang Keterbukaan Informasi Publik. Hak atas informasi menjadi sangat penting karena makin terbuka penyelenggaraan negara untuk diawasi publik, penyelenggaraan negara tersebut makin dapat dipertanggungjawabkan. Hak setiap orang untuk memperoleh informasi juga relevan untuk meningkatkan kualitas pelibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan publik. Partisipasi atau pelibatan masyarakat tidak banyak berarti tanpa jaminan keterbukaan informasi publik.

Peran penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini dilakukan oleh institusi pemerintah yang bernama Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (DPMPT) yang berada dibawah naungan Pemerintahan Daerah Kabupaten Garut. Dinas Penanaman modal dan Perizinan Terpadu (DPMPT) Kabupaten Garut dibentuk tahun 2012. Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (DPMPT) merupakan penggabungan dari dua institusi mandiri, yaitu Kantor Penanaman Modal (KPM) dan Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu (KPPTSP). Tujuan dibentuknya DPMPT adalah dalam rangka memberikan pelayanan terbaik bagi investor yang berminat berinvestasi di Garut serta masyarakat luas yang memerlukan berbagai pelayanan perizinan secara lebih mudah, cepat dan transparan.

Institusi ini di bentuk salah satunya berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimana adalah [undang-undang](#) yang mengatur tentang pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah. Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang

harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik, sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Penyelenggara pelayanan publik berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan. Penyusunannya diharuskan melibatkan dan mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait pelayanan publik dengan prinsip tidak diskriminatif, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah serta memperhatikan keberagaman. Berkaitan dengan pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (DPMPT) Kabupaten Garut terutama penerbitan perijinan yang meliputi 126 perijinan, ada beberapa dampak negatif yang ditimbulkan seperti, masih terdapat beberapa masyarakat yang mengeluh dikarenakan beberapa permasalahan perijinan yang dalam pengurusannya mahal, dalam pengurusan persyaratan yang akan diajukan terlalu panjang, tidak tegas di dalam menyampaikan persyaratan.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang berkualitas perlu ditunjang oleh penyelenggaraan *public relations* atau penyelenggaraan informasi publik yang harus disampaikan kepada masyarakat. Fungsi humas saat ini di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (DPMPT) Kabupaten Garut masih di laksanakan oleh sekretaris, yang seharusnya sudah harus ada orang yang yang menanganinya. Saat ini belum ada orang yang memiliki kualifikasi khusus untuk menyampaikan atau menangani informasi publik kepada pemohon atau kepada masyarakat umum, kemudian sarana pendukung penyampaian informasi publik seperti teknologi informasi yang mana saat ini masih dirasa kurang memadai, sehingga menyebabkan fungsi humas tidak optimal. Tuntutan dalam memberikan pelayanan ini yang membuat Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (DPMPT) Kabupaten Garut

membuat strategi agar bekerja lebih efisien sesuai dengan kebutuhan masyarakat dalam memberikan pelayanan, ketika tidak ada orang yang menguasai bidang humas dan sarananya masih kurang, yang nantinya bisa menjadikan Kabupaten Garut sebagai destinasi bisnis yang didatangi banyak wisatawan bahkan oleh investor-investor lain yang tertarik untuk menanamkan usahanya di Kabupaten Garut.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian ini, maka rumusan masalah penelitian ini mengarah pada “Strategi *Public Relations* Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (DPMPT) Kabupaten Garut dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Publik”.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah yang telah di paparkan sebelumnya sesuai dengan latar belakang penelitian, maka dibuatlah pertanyaan penelitian, diantaranya :

1. Bagaimana prosedur pelayanan humas sebagai bentuk strategi *public relations* pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (DPMPT) Garut ?
2. Bagaimana peningkatan mutu SDM di bidang humas sebagai bentuk strategi *public relations* pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (DPMPT) Garut ?
3. Bagaimana peningkatan kelengkapan sarana prasarana sebagai bentuk strategi *public relations* pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (DPMPT) Garut ?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui prosedur pelayanan humas sebagai bentuk strategi *public relations* pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (DPMPT) Garut.
2. Untuk mengetahui peningkatan mutu SDM di bidang humas sebagai bentuk strategi *public relations* pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (DPMPT) Garut.

3. Untuk mengetahui peningkatan kelengkapan sarana prasarana sebagai bentuk strategi *public relations* pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (DPMPT) Garut.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan ilmu dan wawasan di bidang ilmu komunikasi, khususnya di bidang humas, meningkatkan kinerjanya dalam mensosialisasikan kegiatan yang positif kepada masyarakat dengan penyampaian informasi yang tepat dan benar.

1.5.2 Kegunaan Praktis

Secara Praktis, hasil penelitian ini bisa menjadi masukan untuk :

- a. Bagi Mahasiswa, bisa lebih memahami bahwa pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh institusi pemerintah adalah belajar untuk berkomunikasi secara baik dan benar dengan setiap masyarakat yang datang meminta pelayanan. Berkomunikasi yang baik merupakan keterampilan yang harus dimiliki oleh setiap pegawai, karena hal tersebut akan berpengaruh terhadap proses penyelesaian pekerjaan dari seorang pegawai. Mahasiswa bisa lebih memahami posisi pegawai di pemerintahan dalam melayani masyarakat, memberikan pelayanan yang memuaskan dan sesuai dengan kebutuhan dari masyarakat, sehingga para mahasiswa tidak hanya mengetahui seputar ilmu yang didapat dari yang disajikan oleh fakultas saja dan para mahasiswa bisa mengembangkannya sesuai dengan ilmu dan pengetahuan yang mereka pernah alami sebelumnya, sehingga pengetahuan tentang pelayanan publik menjadi lebih luas dan tergambar bagaimana pengaplikasiannya.
- b. Bagi pihak Universitas, bisa menjadi kontribusi dan pemahaman seputar pelayanan publik kepada masyarakat dan bisa untuk menjadi acuan untuk

universitas kedepannya dalam melakukan pendekatan, sehingga masyarakat tertarik ingin bergabung dengan universitas. Pihak universitas bisa melakukan pelayanan publik lebih baik lagi, terus meningkatkannya agar masyarakat lebih puas dan menanggapi positif terhadap pelayanan dari universitas, baik yang sudah bergabung atau baru akan mendaftar sebagai mahasiswa baru.

- c. Kegunaan bagi Pemda Garut bisa untuk menjadi salah satu cara dalam memperluas pengetahuan dan pemahaman seputar pelayanan kepada publik dan mempelajari cara meningkatkan keterampilan untuk melayani, sehingga pelayanannya bisa lebih ditingkatkan dan membuat masyarakat atau para investor menjadi tertarik untuk bergabung. Meningkatkan keterampilan melayani, termasuk pula di dalamnya adalah penguasaan terhadap pengetahuan jasa layanan yang diberikan, karena hal ini akan menunjukan kepada masyarakat bahwa institusi tersebut dapat dipercaya dalam hal memberikan pelayanan yang memuaskan kebutuhan setiap masyarakatnya. Pelayanan yang baik nantinya akan menghasilkan institusi yang *Good Governance* atau pemerintahan yang baik dalam memberikan pelayanan publik.

1.6 Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka merupakan kajian literatur yang bertujuan untuk perbandingan penelitian yang dilakukan oleh peneliti sesuai masalah yang diteliti dengan penelitian studi terdahulu yang telah di kumpulkan peneliti sebagai bahan masukan. Berikut Penjelasannya :

Penelitian pertama oleh Ferri Multy mahasiswa Ilmu Komunikasi pada Ilmu Konsentrasi Humas, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Gunung Djati Bandung pada tahun 2012. Penelitian ini berjudul “Strategi Pelayanan Prima MC Donalds Buah Batu Bandung Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen”.

Hasil penelitian ini : Pertama, program pelayanan prima yang dilakukan di rumah makan MC Donalds Buah Batu Bandung adalah pelaksanaan program : *Quality, Friendly, Accurate, Fast, dan Clean*. Kedua, Metode pelayanan prima yang dilaksanakan, yakni : Pelaksanaan sistem dasar, sistem pendukung, dan sistem manajemen. Ketiga sistem tersebut memiliki pola dan implementasi yang berbeda. Ketiga sistem tersebut terbagi lagi kedalam 12 langkah pengelolaan operasional. Metode pelayanan prima pada dasarnya sebagai pilar untuk mendukung pelaksanaan program pelayanan prima dengan sempurna. Ketiga, Tujuan pelayanan prima adalah untuk kepuasan konsumen, dan untuk mencapai *Customer Satisfactions Opportunity (CSO)* dengan hasil 0%.

Perbedaan penelitian Ferri dengan penulis adalah yang lebih difokuskan Ferri adalah strategi terhadap pelayanan yang lebih prima terhadap konsumennya. Penelitian yang dilakukan Ferri mengacu kepada MC Donalds lebih memfokuskan terhadap bagaimana agar membuat konsumen tetap berlangganan produknya dan selalu membuat puas konsumennya, baik dari segi produk yang dikonsumsi ataupun dari segi pelayanan kasir dan lainnya. Dibandingkan dengan penulis, Ferri tidak membahas bagaimana tanggapan masyarakat/public di luar MC Donalds dan tidak menjadi pelanggan tetap di MC Donalds. Cakupan penelitian Ferri hanya sebatas pada konsumennya saja, sementara penulis meneliti pelayanannya keseluruhan terhadap semua masyarakat, khususnya Kabupaten Garut.

Penelitian Kedua oleh Subandi mahasiswa Ilmu Komunikasi pada Ilmu Konsentrasi Humas, Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta pada tahun 2010. Penelitian ini berjudul “Strategi Humas Badan Pertahanan Nasional RI Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jasa Melalui Program LARASITA (Studi Kasus Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Selatan)”.

Hasil penelitian ini : teori-teori yang ada serta hasil wawancara jawaban sebagai hasil dari tujuan masalah yang dipertanyakan sebelumnya yang di mana Humas BPN RI memiliki

strategi dalam meningkatkan pelayanan jasanya dengan strategi awal mereka yaitu perencanaan, karena tanpa adanya perencanaan kita tidak tahu langkah berikutnya, perencanaan mereka diawali dengan mendekati target masyarakat yang ingin mengurus sertifikasi tanah, tetapi lokasi mereka jauh dari kantor BPN itu sendiri. Selain itu dilakukan penyuluhan kepada masyarakat sebagai bentuk pendekatan komunikasi dan ini merupakan salah satu strategi yang di mana untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa yang dibuat Pemerintah melalui Program barunya LARASITA.

Perbedaan penelitian ini adalah yang lebih difokuskan pada peningkatan pelayanan jasanya dengan strategi yang sudah di rencanakan Humas BPN RI. Strategi Humas BPN RI itu ialah program LARASITA yang dikeluarkan oleh BPN RI dalam memberikan kontribusi yang sangat baik bagi masyarakat dalam bidang pelayanan jasa. Dibandingkan dengan penulis, Subandi memfokuskan pada strategi yang di buat oleh BPN RI dalam memberikan pelayanan jasa, tidak ada bahasan mengenai kualitas dalam diberikannya pelayanan kepada publik.

Penelitian Ketiga oleh Adi Nugroho Rahutomo mahasiswa Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawaman Samarinda pada tahun 2013. Penelitian ini berjudul “Strategi Humas Dalam Mempublikasikan Informasi Pelayanan Publik Pada PT. PLN (persero) Rayon di Samarinda Ilir”.

Hasil penelitian ini : menunjukkan bahwa strategi humas yang digunakan oleh PT PLN (persero) Rayon dalam mempublikasikan informasi pelayanan publik yaitu melalui berbagai perencanaan-perencanaan antaranya yang meliputi (1).Strategi publikasi PT PLN (persero) Rayon dalam mempublikasikan informasi pelayanan public, dan (2).Media yang digunakan untuk menyampaikan pesan, adapun yang menjadi faktor penghambat yang dialami dalam upaya mempublikasikan informasi pelayanan publik yaitu berupa hambatan teknis dan psikologis. Strategi komunikasi yang dilaksanakan sudah berjalan cukup baik walaupun masih ada kekurangan dalam pelaksanaannya.

Perbedaan penelitian ini adalah yang lebih difokuskan Subandi pada upaya publikasi informasi pelayanan publik yang diberikan oleh PT PLN (persero) Rayon Samarinda Ilir. Berbeda dengan penulis, Subandi tidak terfokus pada kualitas pelayanan yang diberikan PT PLN (persero) Rayon Samarinda Ilir kepada masyarakat, tetapi penelitian memberikan masukan bagi penulis akan pempublikasian bentuk dari pelayanan publik dengan tujuan agar masyarakat lebih dekat dan mengerti bagaimana saja bentuk pelayanan yang dapat diberikan PT PLN (persero) Rayon Samarinda Ilir kepada masyarakat.

1.7 Kerangka Pemikiran

1.7.1 Landasan Teoritis

Terbentuknya pemerintahan bertujuan untuk menjaga suatu system hakikatnya pemerintah modern adalah pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri tetapi untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai kemajuan bersama.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry mengungkapkan tentang Analisis Kualitas Pelayanan atau yang dikenal dengan SERVQUAL (*Service Quality*) ini dikembangkan dengan maksud untuk membantu para manajer dalam menganalisis sumber masalah kualitas dan memahami cara-cara memperbaiki kualitas layanan (Tjiptono, 2008:198).

SERVQUAL yang dikenal dengan istilah *Gap Analysis Model* ini berkaitan erat dengan model kepuasan pelanggan yang didasarkan pada ancangan diskonfirmasi (dalam Oliver, 1997). Ancangan ini menegaskan bahwa bila kinerja pada sebuah atribut (*attribute performance*) lebih besar daripada ekspektasi

(*expectations*) atas atribut bersangkutan, maka persepsi terhadap kualitas layanan akan positif dan sebaliknya (Tjiptono, 2008:196).

Kelima prinsip dari teori ini diantaranya (Tjiptono, 2008:174) :

- a. Reliabilitas (*Reliability*) meliputi konsistensi kinerja dan sifat terpercaya. Artinya, perusahaan mampu menyampaikan layanannya secara benar sejak awal.

Secara rinci meliputi :

- Memenuhi janji secara akurat
- Penyimpanan catatan secara benar;
- Ketepatan jadwal.

- b. Daya tanggap (*Responsiveness*) adalah kesediaan dan kemampuan pekerja dalam menyediakan pelayanan. Ia meliputi:

- Mengatasi tanggapan pelanggan secara cepat;
- Memberikan pelayanan pendahuluan (misal merancang janji secara cepat).

- c. Jaminan (*Assurance*) meliputi pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pelanggan, meliputi:

- Tenggang rasa bagi barang-barang pribadi pelanggan;
- Tampilan yang bersih dan rapi dalam ruang pelayanan.
- Meyakinkan pelanggan bahwa masalah akan ditangani.
- Karakteristik pribadi dari personil yang melakukan kontak

- d. Empati (*Empathy*) meliputi kemampuan memahami masalah para pelanggan dan bertindak demi kepentingan pelanggan. Ia meliputi:

- Pembelajaran untuk memahami kebutuhan khusus pelanggan;
- Menyediakan perhatian pribadi;

- Mengenali pelanggan reguler.
- e. Bukti Fisik (*Tangibles*) meliputi tampilan fisik pelayanan;
 - Fasilitas fisik;
 - Penampilan pekerja;
 - Alat atau perlengkapan yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan;
 - Perwakilan fisik dari layanan, seperti kartu kredit plastik atau pernyataan bank;
 - Pelanggan lain dalam fasilitas pelayanan.

1.8 Langkah Penelitian

1.8.1 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian Studi Kasus, yaitu metode penelitian yang bisa dilakukan terhadap individu, seperti yang lazim dilakukan para ahli psikologi analisis; juga terhadap kelompok, seperti yang dilakukan beberapa ahli antropologi, sosiologi, dan psikologi sosial. Menurut Ardianto (2014 : 64) Studi Kasus merupakan tipe pendekatan dalam penelitian yang menelaah satu kasus secara intensif, mendalam, mendetail, dan komprehensif.

Pada penelitian yang menggunakan metode penelitian Studi Kasus, berbagai variabelnya ditelaah dan ditelusuri, termasuk kemungkinan hubungan antarvariabel yang ada. Sebuah studi kasus (*case study*) memberikan deskripsi tentang individu. Individu ini biasanya adalah orang, tapi biasa juga sebuah tempat seperti perusahaan, sekolah, dan lingkungan sekitar. Sebuah studi observasi naturalistik kadang juga disebut dengan studi kasus (Cozby, 2009:188).

1.8.2 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini di bagi kepada dua bagian yaitu sebagai berikut

:

- 1) Sumber data Primer, rujukan pertama dan utama yaitu PPID DPMPT (Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu) Garut.
- 2) Sumber data Sekunder, rujukan kedua yaitu buku-buku dan sumber ilmiah lainnya.

1.8.3 Teknik Pemilihan Informan

Penentuan informan dalam penelitian ini, peneliti tentukan 3 orang. Syarat yang dijadikan informan diantaranya :

- 1) Drs. Nia Gania Karyana, M.Ec. Dev sebagai Sekertaris DPMPT (Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu) Pemda Garut.
- 2) Heri Hermansyah, S.Sos, M.AP sebagai Kasubag Perencanaan DPMPT (Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu) Pemda Garut.
- 3) H. Aep Saepudin SH. Sebagai Kabid Perizinan DPMPT (Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu) Pemda Garut.

1.8.4 Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Teknik pengumpulan data dimana peneliti mendatangi secara langsung DPMPT (Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu) Pemda Garut. Peneliti mengumpulkan data dan informasi tanpa melibatkan diri atau tidak menjadi bagian dalam kegiatan di tempat penelitian. Data yang diperoleh nantinya berupa hasil wawancara seputar kegiatan pelayanan DPMPT (Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu) Pemda Garut kepada masyarakat kota Garut dan Investor yang akan membangun usahanya di Garut.

2. Wawancara

Wawancara merupakan proses tanya jawab yang dilakukan secara lisan oleh peneliti dan narasumber yang berhadapan secara fisik. Wawancara yang digunakan adalah wawancara bebas dan wawancara sambil lalu. Wawancara bebas adalah pertanyaan yang dibuat tidak hanya mengarah pada pokok permasalahannya, dan wawancara sambil lalu adalah pertanyaan dalam hal ini diajukan pada narasumber dalam situasi yang tidak terduga dan tidak terencana sebelumnya.

Wawancara dilakukan untuk mengetahui secara detail seputar kegiatan pelayanan DPMPT (Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu) Pemda Garut kepada masyarakat kota Garut dan Investor yang akan membangun usahanya di Garut.

3. Studi Pustaka

Sumber bacaan yang dilakukan didapat dari buku ilmiah, skripsi, tesis, dan karya ilmiah lainnya. Peneliti juga menggunakan buku-buku yang cukup relevan dengan topik permasalahan yang sama dengan yang dibahas dalam penelitian.

1.8.5 Teknik Analisa Data

Peneliti menggunakan analisis kualitatif yang mencakup tiga komponen yang saling berkaitan yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Sedangkan konseptualisasi, kategorisasi dan deskripsi dikembangkan atas dasar kejadian (*incidence*) yang diperoleh ketika di lapangan. Karenanya antara kegiatan pengumpulan data dan analisis data menjadi satu kesatuan yang tidak mungkin dipisahkan, keduanya berlangsung secara simultan.

Peneliti menganalisis data yang telah diperoleh dari hasil observasi dan wawancara untuk mendapatkan data yang relevan. Data yang didapat saat observasi lapangan tidak ditambah dan dikurangi, hanya mendeskripsikan dan

mengembangkan sesuai yang telah dianalisis dengan data yang telah diperoleh oleh peneliti.

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses dimana peneliti memilah informasi yang didapat, mana yang harus dicantumkan, digambarkan, disampaikan, dan disajikan dalam penelitian. Peneliti mereduksi data yang didapatkan dari hasil pengumpulan data dari DPMPT (Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu) Pemda Garut, karena ketika observasi dan wawancara dilakukan banyak data dan informasi yang berada diluar tujuan dari penelitian, sehingga peneliti memisahkan mana data yang perlu untuk dijadikan bahan penelitian dan mana yang hanya informasi biasa diluar penelitian.

2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan informasi yang sudah terkumpul dan sudah tersusun sesuai dengan penelitian yang direncanakan sebelumnya. Bentuk penyajian data adalah hasil dari reduksi data oleh peneliti, karena saat reduksi data, data tidak tersusun sesuai dengan konsep penelitian. Peneliti menyajikan data yang telah direduksi dari data DPMPT (Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu) Pemda Garut dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kota Garut dan Investor yang akan membangun usahanya di Garut yang telah didapat dari pengumpulan data oleh peneliti sesuai dengan tujuan pembuatan penelitian.

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan proses dimana semua informasi yang didapat tidak semua dimasukan, hanya yang bersangkutan dengan tema penelitian sehingga didapat data yang singkat namun jelas. Penarikan kesimpulan dari data

yang telah disusun oleh peneliti adalah hasil dari data yang telah diteliti oleh peneliti.

Peneliti menyimpulkan semua data yang telah didapat selama terjun ke lapangan, menyimpulkan secara singkat namun jelas dari kegiatan pelayanan DPMPT (Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu) Pemda Garut kepada masyarakat kota Garut dan Investor yang akan membangun usahanya di Garut. Strategi yang di buat oleh DPMPT (Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu) Pemda Garut membuat pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan memberikan kepuasan bagi masyarakat juga investor , dan hasil dari kegiatan itu yang disimpulkan oleh peneliti.

1.9 Tempat Penelitian

Observasi yang saya lakukan di DPMPT (Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu) Pemda Garut Jl. Patriot No.03 Kecamatan Tarogong Kidul Kabupaten Garut.

