

**PENGARUH TRANSPARANSI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
DI DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU  
SATU PINTU DAN TENAGA KERJA KABUPATEN BARRU**

**SKRIPSI**

**ANDI KARLINA**

**Nomor Stambuk : 10561 05094 14**



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2018**

**PENGARUH TRANSPARANSI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
DI DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU  
SATU PINTU DAN TENAGA KERJA KABUPATEN BARRU**

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memeroleh Gelar Sarjana  
Ilmu Administrasi Negara

Disusun dan diusulkan oleh

ANDI KARLINA

Nomor Stambuk : 10561 05094 14

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2018**

## PERSETUJUAN

Judul Skripsi :Pengaruh Transparansi terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru

Nama Mahasiswa :Andi Karlina

Nomor Stambuk :10561 05094 14

Program Studi :Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui :

Pembimbing I



**Dr. Andi Rosdianti Razak, M.Si**

Pembimbing II



**Dr. Hafiz Elfiansya Parawu, S.T., M.Si**

Mengetahui :

Dekan

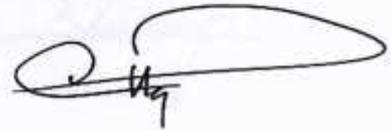


Fisip Unismuh Makassar

**Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si**

Ketua Jurusan

Ilmu Administrasi Negara



**Nasrul Haq, S.Sos., MPA**

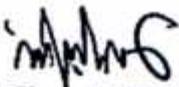
## PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh TIM Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan Surat Keputusan/ undangan menguji ujian skripsi Dekan Fisipol Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor: 1327/FSP/A.I-VIII/39/2018 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S.1) dalam program studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Di Makassar pada hari Selasa, 21 Agustus 2018.

### TIM PENILAI

Ketua,

Sekretaris,

  
Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos, M.Si

  
Dr. Burhanuddin, S. Sos, M.Si

Penguji:

1. Dr. Hj Fatmawati, M.Si (Ketua)
2. Dr. Hafiz Elfiansya Parawu, S.T, M.Si
3. Nasrul Haq, S.Sos, MPA
4. Nurbiah Tahir, S.Sos, M.Ap

(  )  
(  )  
(  )  
(  )

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Andi Karlina  
Nomor Stambuk : 10561 05094 14  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi dengan judul: Pengaruh Transparansi terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru adalah sepenuhnya merupakan karya sendiri. Tidak ada bagian didalamnya yang merupakan plagiat dari karya orang lain, tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya ini, atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya ini.

Makassar, Agustus 2018

Yang Menyatakan,



**Andi Karlina**

## ABSTRAK

**Andi Karlina. Pengaruh Transparansi terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru.** (dibimbing Oleh Andi Rosdianti Razak dan Hafiz Elfiansya Parawu).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Transparansi di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru, untuk mengetahui Kualitas Pelayanan dan untuk mengetahui pengaruh Transparansi terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan tipe survey, sampel dalam penelitian ini berjumlah 58 responden yang berasal dari populasi dengan penentuan sampel secara acak (*simple random sampling*). Teknik pengumpulan data menggunakan observasi dan kuesioner dengan skala likert yang masing-masing sudah diuji coba dan telah memenuhi syarat validitas dan reliabilitas. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah statistik deskriptif dan regresi linear sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Transparansi di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru dikategorikan cukup baik dari kriteria jawaban responden yaitu 69.6%. Untuk mencapai pelayanan yang berkualitas keterbukaan masih perlu untuk ditingkatkan pada Dinas ini. Hasil penelitian Kualitas Pelayanan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru berdasarkan jawaban responden dari kuesioner yang dibagikan dikategorikan cukup baik persentase 77.8%. Pengaruh transparansi terhadap kualitas pelayanan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru sebesar 88% dan disimpulkan bahwa berpengaruh positif dan signifikan.

**Kata Kunci:** **Transparansi, Kualitas Pelayanan, Dinas Penanaman Modal PTSP TK**

## KATA PENGANTAR



***“Assalamu `Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh”***

Dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan syukur Alhamdulillah Kehadirat Allah SWT, atas segala limpahan karunia dan nikmat-Nya, Skripsi ini adalah setitik dari sederetan Berkah-Nya. Shalawat dan salam semoga tetap tercurah kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW. Sang revolusioner sejati yang membawa kita dari alam yang biadab menuju alam yang beradab, yang menggulung tikar-tikar kejahiliaan dan membentangkan tikar-tikar keIslaman.

Skripsi ini adalah tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana (S1) Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar. Sebagai bentuk karya ilmiah.

Pada kesempatan ini, tidak lupa penulis mengucapkan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan motivasi dalam perampungan tulisan ini:

1. Bapak Dr. H. Abdul Rahman Rahim, SE., MM. Sebagai Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar, yang telah memimpin Universitas ini dengan baik.
2. Ibu. Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, yang telah membina fakultas ini dengan sebaik-baiknya.

3. Bapak Nasrul Haq, S.Sos., MPA. Selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara yang telah membina jurusan ini dengan baik.
4. Ibu Dr. Andi Rosdianti Razak, M.Si selaku Pembimbing I dan Dr. Hafiz Elfiansya Parawu, S.T., M.Si selaku Pembimbing II yang dengan tulus membimbing penulis, melakukan koreksi dan perbaikan-perbaikan yang amat berharga sejak dari awal sampai selesainya skripsi ini. Gagasan-gagasan beliau merupakan kenikmatan intelektual yang tidak ternilai harganya.
5. Segenap Dosen serta Staf Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan dan pelayanan kepada penulis selama menempuh pendidikan di lembaga ini.
6. Seluruh Pengawai di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru yang telah menerima penulis dan memberikan bantuan dan kerjasama selama penulis melaksanakan penelitian.
7. Keluarga besar Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah, Pimpinan Komisariat IMM Fisip Unismuh dan Khusus Angkatan 014. Anggriani, Febriani Wulandari, Sunarti, Febi Hasrawati, Lilis Cahyani, Arwan Rahman, Ahmad Nur Hadid dan Irfan.
8. Rekan-Rekan Mahasiswa 2014, Astuti Umar, Hardianti, dan Sukmawati Unismuh Makassar. Serta Adinda Penghuni Istana Putih, Ulfa Hidayati, Putri, Azizah dan Hasna.
9. Terkhusus pula Kepada 2 orang yang tidak pernah meninggalkan saya Rusiana dan Rahmawati. Rekan SMA Citra Utami Setyo S.Pd, dan Desi Aristiani.

10. Kepada kakanda, adinda, sahabat dan teman yang telah banyak membantu dan memotivasi penulis hingga akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini. yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu dan semua yang banyak memberikan ilmu, pengalaman, kebersamaan, motivasi dan saran yang tidak ternilai. Terima Kasih.

Teristimewa penulis sampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga serta sembah sujud kepada kedua orang tua tercinta Ayahanda A. Kahar dan Ibunda Nursiah yang senantiasa berjuang, mengasuh, membesarkan, mendidik dan dukungan baik moril, meteril serta do`a tulusnya hingga penulis sampai pada saat seperti ini begitupun kepada kakak kandung penulis Andi Kartina, Amd.Kep dan Andi Kartini, S.Pd, Keponakan saya A. Ahmad Al Ghany dan A. Massenrengpulu Parenrengi semoga seluruh jerih payah keluarga tercinta mendapat balasan berlipat ganda dari Allah SWT. Aamiin

Akhir kata penulis mengharapakan skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada para pembaca guna menambah khasanah ilmu pengetahuan terutama yang berkaitan dengan Ilmu Administrasi Negara. Dan bermanfaat pula untuk Almamater Kampus Biru Universitas Muhammadiyah Makassar serta bagi diri pribadi penulis.

Makassar, Agustus 2018

Penulis:



ANDI KARLINA

## DAFTAR TABEL

|            |  |    |
|------------|--|----|
| Tabel 3.1  | Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....  | 29 |
| Tabel 3.2  | Kriteria Jawaban Responden.....  | 33 |
| Tabel 4.1  | Jenis dan Waktu Penyelesaian Pelayanan Perizinan Retribusi dan Non Retribusi ..... | 43 |
| Tabel 4.2  | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                            | 46 |
| Tabel 4.3  | Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....                                | 47 |
| Tabel 4.3  | Pernyataan Responden tentang Keterbukaan Proses .....                              | 46 |
| Tabel 4.4  | Hasil Uji Validitas Transparansi .....   | 48 |
| Tabel 4.5  | Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan .....                                       | 49 |
| Tabel 4.6  | Hasil Uji Reliabilitas.....  | 50 |
| Tabel 4.7  | Pernyataan Responden tentang Penyediaan dan Akseibilitas Dokumen .....             | 51 |
| Tabel 4.8  | Pernyataan Responden tentang Kejelasan dan Kelengkapan Informasi .....             | 53 |
| Tabel 4.9  | Pernyataan Responden tentang Keterbukaan Proses .....                              | 54 |
| Tabel 4.10 | Karakteristik Responden tentang Kerangka Regulasi yang Menjamin Transparansi.....  | 56 |
| Tabel 4.11 | Pernyataan Responden tentang Reliability/Keandalan .....                           | 57 |
| Tabel 4.12 | Pernyataan Responden tentang Assurance/Jaminan .....                               | 59 |
| Tabel 4.13 | Pernyataan Responden tentang Tangible/Bukti Langsung ..                            | 61 |
| Tabel 4.14 | Pernyataan Responden tentang Empathy/Peduli.....                                   | 63 |
| Tabel 4.15 | Pernyataan Responden tentang Responsiveness .....                                  | 65 |
| Tabel 4.16 | Nilai Sum Variabel Transparansi.....   | 66 |
| Tabel 4.17 | Nilai Sum Variabel Kualitas Pelayanan.....   | 68 |
| Tabel 4.18 | Hasil Analisis Pengaruh Indikator Kesiediaan dan Akseibilitas Dokumen .....        | 71 |
| Tabel 4.19 | Hasil Analisis Pengaruh Sub Indikator Penyediaan Web .....                         | 72 |
| Tabel 4.20 | Hasil Analisis Pengaruh Indikator Kejelasan dan                                    |    |

|            |  |    |
|------------|--|----|
|            | Kelengkapan Informasi .....  | 73 |
| Tabel 4.21 | Hasil Analisis Pengaruh Sub Indikator Kejelasan dan<br>Kelengkapan Informasi .....         | 73 |
| Tabel 4.22 | Hasil Analisis Pengaruh Indikator Keterbukaan Proses .....                                 | 74 |
| Tabel 4.23 | Hasil Analisis Pengaruh Sub Indikator Keterbukaan Proses                                   | 75 |
| Tabel 4.24 | Hasil Analisis Pengaruh Indikator Kerangka Regulasi yang<br>Menjamin Transparansi.....     | 76 |
| Tabel 4.25 | Hasil Analisis Pengaruh Sub Indikator Kerangka Regulasi yang<br>Menjamin Transparansi..... | 76 |
| Tabel 4.26 | Hasil Regresi Linear Sederhana.....  | 77 |
| Tabel 4.27 | Hasil Uji Korelasi Determinan.....   | 78 |
| Tabel 4.28 | Hasil Uji F (Annova) .....   | 79 |

## **DAFTAR GAMBAR**

|            |                                |    |
|------------|--------------------------------|----|
| Gambar 2.1 | Bagan Kerangka Pikir .....     | 19 |
| Gambar 4.1 | Struktur Organisasi.....       | 39 |
| Gambar 4.2 | Alur Pelayanan Perizinan ..... | 40 |

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Indonesia mengalami gelombang reformasi yang bergulir menuntut perubahan pada hampir seluruh tatanan kehidupan kenegaraan. Salah satu bergulirnya reformasi karena kekecewaan masyarakat terhadap pemerintah. Anggapan bahwa pemerintah tidak mampu memberikan pelayanan yang baik. Rakyat sebagai pemilik kedaulatan sudah tidak memiliki haknya lagi. Demi mewujudkan administrasi yang dianggap mampu memberi dukungan kelancaran dan keterpaduan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi penyelenggaraan pemerintah Negara dan pembangunan ini tuntutan yang merupakan bentuk dari semangat reformasi pendayagunaan aparatur Negara.

Salah satu rujukan kesimpulan Bank Dunia sebagaimana dilaporkan dalam *World Development Report 2004* dan hasil penelitian dari *Governance and Desentralization Survey (GDS) 2002*, menyatakan bahwa Pelayanan publik di Indonesia masih dikategorikan sangat rendah. Kesimpulan mengenai buruknya pelayanan publik bukanlah kesimpulan baru, fakta di lapangan masih banyak menunjukkan hal ini. Ada tiga masalah penting yang ditemukan GDS pada 2002 lalu yang menunjukkan fakta lapangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu *pertama*, besarnya diskriminasi pelayanan publik. *kedua*, tidak adanya kepastian biaya dan waktu pelayanan. Dan *ketiga*, rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Namun demikian, transparansi yang bisa dikatakan sebagai hal wajib yang harus dilaksanakan oleh setiap instansi atau

pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan tugas dan fungsinya belum juga dilaksanakan secara menyeluruh.

Melihat latar belakang sejarah aspek yang lain dari reformasi yang mendapat perhatian adalah pelaksanaan kinerja pelayanan publik sangat buruk karena belum dilaksanakannya transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Membangun kepercayaan terhadap publik melalui transparansi perlu dilakukan pemerintah agar publik dapat mendukung untuk bersama mencapai keberhasilan dari setiap program maupun pelayanan serta, publik dapat merasakan keberpihakan pemerintahan dan merasa memberikan manfaat terhadap masyarakat.

Selain itu, untuk mewujudkan pelayanan yang transparan dan berkualitas telah ditetapkan dalam Undang-Undang No. 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Adapun konteks transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah terbuka, mudah, dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi serta disediakan secara memadai dan mudah di mengerti. Transparansi penyelenggaraan pelayanan publik adalah pelaksanaan tugas dan kegiatan yang bersifat terbuka bagi masyarakat dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan.

Menurut Riswandha (2003: 59) transparansi adalah rakyat paham akan keseluruhan proses pengambilan keputusan yang dilakukan oleh pemerintah. Jadi, transparansi itu berarti bersifat terbuka, mudah, dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah di mengerti. Transparansi mensyaratkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik memiliki pengetahuan tentang permasalahan dan informasi yang relevan dengan kegiatan pelayanan. Hal senada juga diungkapkan bahwa transparansi adalah keterbukaan pemerintah dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktifitas pengelolaan sumber daya publik kepada pihak yang membutuhkan yaitu masyarakat, Kristianten (2006: 45).

Dapat dikatakan bahwa transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah upaya untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan atau pemberi ketentuan peraturan perundang-undangan dalam segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik yang sifatnya terbuka, mudah, dan dapat di akses oleh berbagai pihak yang membutuhkan.

Adapun tujuan yang dimaksudkan yaitu untuk memberikan kejelasan bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik dalam melaksanakan pelayanan publik agar berkualitas dan sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat. Dan untuk mencapai transparansi diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Kualitas/mutu pelayanan adalah kesesuaian antara harapan dan keinginan dengan kenyataan.

Kualitas pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik. Kualitas pelayanan (customer service) ini dapat dibedakan kedalam dua kriteria diantaranya kualitas pelayanan yang baik dan kualitas pelayanan yang buruk. Kualitas pelayanan ini bukanlah tipe kualitas pelayanan yang permanen atau kaku, melainkan dapat di ubah. Perubahan ini tentunya berupa peningkatan kualitas agar semakin lebih baik lagi.

Menurut Zeithaml dan Berry (Rezha, dkk 2012 ) kualitas pelayanan adalah perbandingan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterimanya. Aspek pelayanan yang berkualitas harus dipenuhi oleh penyelenggara pelayanan publik, sebab tugasnya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil, dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintahan dan pembangunan. Dan menempatkan masyarakat sebagai *stakeholder* yang akan dilayani secara optimal.

Pelayanan publik yang prima belum optimal di beberapa instansi pemerintahan utamanya yang bersentuhan langsung dengan masyarakat seperti ketidakterbukaan ini ditandai oleh belum efektifnya standar oprasional pelayanan. Beberapa jenis pelayanan seperti perizinan masih mengalami keterlambatan pelayanan dari sisi waktu penyelesaian perizinan. Adapun tantangan yang harus dihadapi adalah semakin meningkatnya kesadaran dan peran masyarakat dalam pembangunan yang menuntut kebijakan pemerintah daerah lebih transparan dalam penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan.

Melihat realita lapangan beberapa waktu lalu, sebanyak empat perusahaan yang beroperasi di Kabupaten Barru di duga ilegal. Empat perusahaan yang beroperasi di Desa Kupa Kecamatan Mallusetasi, Kabupaten Barru ini yakni PT.Batara, PT.Pelita dan lainnya. Pengelola lahan, Danres Bin Tajuddin mengatakan, empat perusahaan tersebut tidak memiliki izin pengelolaan tambang. “kenapa bisa ada perusahaan pengelola tambang yang sampai saat ini masih terus beroperasi, yang saya tau waktu masih saya kelola, itu memang pernah ada izin, namun kala itu masih izin dari Bosowa,” kata Danres Bin Tajuddin. (Rakyatku.Com,Barru, Penulis, Hasrul Nawawi).

Media cetak maupun online juga ramai-ramai mengabarkan PT. Conch Cement yang ada di Kabupaten Barru, yang meresahkan masyarakat karena tanpa mengantongi izin lengkap tetapi pihak perusahaan terus melakukan pembangunan. Sebelumnya pihak perusahaan melalui juru bicaranya mengatakan bahwa telah mengurus surat izin yang belum lengkap dan sudah membayarnya tetapi surat izinnya belum juga keluar. Lalu pihak pemberi izin yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Barru bungkam dan tidak ingin berbagi informasi kepada pihak-pihak yang ingin mengetahui. Padahal ini adalah konsumsi publik, yang harus diperjelas, akar masalahnya dimana. Tetapi keterbukaan informasi tidak terlihat. (Makassar.tribunnews.com.Online).

Berdasarkan penelitian terdahulu dari sejumlah kajian literatur yang dilakukan, (Parawu, 2013: 643) mengemukakan bahwa masih banyak keluhan serta ketidakpuasan masyarakat terhadap mutu pelayanan aparatur pemerintahan dalam menjabarkan tugas-tugas pelayanan publiknya, terutama bila dikaitkan

dengan kewajibannya untuk memperhatikan asas-asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik.

Ain (2011) dalam penelitian berjudul “Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Dinas Pendapatan UPPD Provinsi Jawa Barat Wilayah XII Subang)”. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa akuntabilitas dan tansparansi saling berhubungan dan transparansi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang relevan, sebagaimana penjelasan yang diketahui ini membuktikan adanya pengaruh transparansi terhadap kualitas pelayanan dan fenomena yang marak dikalangan instansi pemerintahan seperti yang telah diketahui maka penulis berinisiatif untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Transparansi terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diketahui maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Seberapa baik Transparansi di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru?
2. Seberapa baik Kualitas Pelayanan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru?

3. Seberapa besar Pengaruh Transparansi terhadap Kualitas Pelayanan Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru secara parsial maupun simultan?

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Seberapoa baik Transparansi di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru.
2. Seberapa baik Kualitas Pelayanan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru.
3. Besarnya Pengaruh Transparansi terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu dan Tenaga Kerja Pintu Kabupaten Barru secara parsial maupun simultan.

### **D. Manfaat Penelitian**

#### **1. Manfaat Teoritis**

Manfaat teoritis bagi penulis dan pembaca adalah menambah khasanah pengetahuan. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan transparansi dan kualitas pelayanan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja yang akan diteliti.

## **2. Manfaat Praktis**

Manfaat praktis adalah sebagai input dan evaluasi bagi pemerintah tentang pengaruh transparansi terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan sesuai dengan standar operasional prosedur. Dan pemerintah juga mampu menganalisis program kebijakan inovatif yang memihak kepada kepentingan dan tingkat kepuasan masyarakat khususnya terhadap kualitas pelayanan publik yang ditawarkan oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Konsep Transparansi**

##### **1. Definisi Transparansi**

Transparansi secara harfiah artinya jelas, dapat dilihat secara menyeluruh. Dengan demikian transparansi dapat diartikan keterbukaan dalam melaksanakan suatu kegiatan. Transparansi yang dimaksudkan adalah tansparansi dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut Mustopadidjaja (2003: 261) Transparansi adalah keterbukaan pemerintah dalam membuat kebijakan-kebijakan sehingga dapat diketahui oleh masyarakat. Transparansi pada akhirnya akan menciptakan akuntabilitas antara pemerintah dengan rakyat.

Kristianten (2006: 45) menyebutkan transparansi adalah keterbukaan pemerintah dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktifitas pengelolaan sumber daya publik kepada pihak yang membutuhkan yaitu masyarakat.

Menurut Sabarno (Syahputra, 2016) transparansi merupakan salah satu aspek mendasar bagi terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Perwujudan tata pemerintahan yang baik mensyaratkan adanya keterbukaan, keterlibatan, dan kemudahan akses bagi masyarakat terhadap proses penyelenggaraan pemerintahan. Keterbukaan dan kemudahan informasi penyelenggaraan pemerintahan memberikan pengaruh untuk mewujudkan berbagai indikator lainnya.

Berdasarkan pemaparan para ahli, dapat diambil suatu kesimpulan dari transparansi adalah keterbukaan dan prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan.

#### **a. Prinsip-Prinsip Transparansi**

*Humanitarian Forum Indonesia* (HFI) memberikan 6 prinsip dalam penyelenggaraan transparansi, yaitu:

1. Adanya informasi yang mudah dipahami dan diakses (dana, cara pelaksanaan, bentuk bantuan atau program)
2. Adanya publikasi dan media mengenai proses kegiatan dan detail keuangan.
3. Adanya laporan berkala mengenai pendayagunaan sumber daya dalam perkembangan proyek yang dapat di akses oleh umum.
4. Laporan tahunan
5. Website atau media publikasi organisasi
6. Pedoman dalam penyebaran informasi

Mustopadidjaja (2003: 261) mengemukakan bahwa prinsip transparansi tidak hanya berhubungan dengan hal-hal yang menyangkut keuangan, transparansi pemerintah dalam perencanaan juga meliputi lima hal yaitu:

1. Keterbukaan dalam rapat penting dimana masyarakat ikut memberikan pendapatnya.
2. Keterbukaan informasi yang berhubungan dengan dokumen yang perlu diketahui oleh masyarakat.

3. Keterbukaan prosedur (pengambilan keputusan atau prosedur penyusunan rencana).
4. Keterbuka register yang berisi fakta hukum (catatan sipil, buku tanah dll).
5. Keterbukaan menerima peran serta masyarakat.

Berdasarkan penjelasan yang telah diketahui, prinsip transparansi yang di maksud pada penelitian yang akan dilaksanakan ini adalah adanya keterbukaan informasi yang mudah dipahami oleh masyarakat mengenai pelayanan. Informasi yang selama ini hanya dapat di akses oleh pemerintah berharap memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk diketahui dan turut berpartisipasi memberikan masukan serta turut andil dalam pengambilan keputusan pada permasalahan yang ada, sehingga tidak lagi kesan adanya yang ditutupi.

#### **b. Indikator Transparansi**

Menurut Dwiyanto (Syahputra, 2016) mengemukakan ada tiga indikator transparansi yang dapat digunakan, indikator pertama adalah mengukur tingkat keterbukaan di sini meliputi seluruh proses pelayanan publik, termasuk didalamnya adalah persyaratan, biaya dan waktu yang dibutuhkan, serta cara pelayanan. Indikator yang kedua dari transparansi menunjuk kepada seberapa mudah peraturan dan prosedur pelayanan yang dapat dipahami oleh pengguna. Indikator ketiga dari transparansi adalah kemudahan untuk memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik.

Transparansi merujuk pada ketersediaan informasi pada masyarakat umum dan kejelasan tentang peraturan perundang-undangan dan keputusan pemerintah, dengan indikator sebagai berikut:

1. Akses pada informasi yang akurat dan tepat waktu
2. Penyediaan informasi yang jelas tentang prosedur dan biaya
3. Kemudahan akses informasi
4. Menyusun suatu mekanisme pengaduan jika terjadi pelanggaran.

Kristianten (2006: 73) menyebutkan bahwa transparansi dapat di ukur melalui beberapa indikator:

1. Ketersediaan dan aksesibilitas dokumen  
artinya dokumen dapat dengan mudah diperoleh setiap orang yang datang untuk mengurus sesuatu atau sekedar berkunjung.
2. Kejelasan dan kelengkapan informasi  
adalah penyediaan informasi yang mudah dipahami tentang prosedur, biaya dan program yang dapat di akses secara mudah dan langsung.
3. Keterbukaan proses  
yaitu adanya publikasi kepada pihak yang membutuhkan tentang proses-proses kegiatan.
4. Kerangka regulasi yang menjamin transparansi  
adalah penyedia layanan melakukan sesuai prosedur pelaksanaan.

## **B. Konsep Kualitas Pelayanan**

### **1. Definisi Kualitas Pelayanan**

Menilai kualitas pelayanan publik bukan hal yang sangat mudah khususnya pemberian pelayanan publik dalam hal jasa ataupun administratif, namun terlepas dari permasalahan yang ada masalah publik yang menjadi pusat perhatian saat ini adalah kualitas pelayanan.

Pada saat ini yang menjadi tolak ukur suatu negara dikatakan gagal atau berhasil adalah pemberian pelayanannya. Dalam mengukur suatu kualitas pelayanan publik berikut peneliti memaparkan penjelasan mengenai pengertian kualitas pelayanan dari berbagai ahli.

Pendapat Brady dan Conin (Rezha.F,dkk 2012) dijelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara kenyataan pelayanan yang di terima dengan harapan pelayannan yang diinginkan untuk di terima.

Pengertian lain diungkapkan Serdamayanti (Safar, 2014) kualitas pelayanan umumnya berfokus pada masyarakat, sehingga produk pelayanan di desain, di produksi, serta diberikan untuk memenuhi keinginan dan kepuasan pelanggan. Pengertian senada juga menjelaskan kualitas pelayanan adalah suatu pengertian yang kompleks tentang mutu, tentang memuaskan atau tidak memuaskan (Parasuraman dalam Ichsan, 2012).

Dari pengertian berbagai ahli tersebut dapat di tarik kesimpulan bahwa masyarakat dalam memberikan suatu penilaian terhadap kualitas pelayanan menjadi ukuran keberhasilan organisasi, keberhasilan organisasi yang dimaksud baik itu organisasi bisnis maupun organisasi pemerintahan yang bertugas untuk menyediakan pelayanan publik.

## **2. Dimensi Kualitas Pelayanan**

Setiap organisasi baik modern maupun organisasi maju senantiasa mengedepankan bentuk- bentuk aktualisasi kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang dimaksudkan adalah memberikan bentuk pelayanan yang optimal dalam

memenuhi kebutuhan, keinginan, harapan dan kepuasan dari masyarakat yang meminta pelayanan atau masyarakat yang meminta dipenuhi pelayanannya.

Kumorotomo (Hardiansyah, 2011 ) menyatakan bahwa kualitas pelayanan terdiri atas empat dimensi, yaitu :

- 1) Efisiensi
- 2) Efektivitas
- 3) Keadilan
- 4) Daya Tanggap

Parasuraman ( 2001 ) menyampaikan konsep kualitas pelayanan ditentukan oleh 5 unsur yang dikenal dengan istilah “RATER”, yaitu:

- 1) *Responsiveness* (Daya tanggap)

adalah kemampuan untuk menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat kepada para konsumen.

- 2) *Assurance* (Jaminan)

yaitu jasa pelayanan yang diberikan kepada konsumen harus bebas dari berbagai bahaya ataupun resiko.

- 3) *Tangible* (Bukti langsung)

yaitu meliputi fasilitas fisik, peralatan atau perlengkapan, harga, dan penampilan personal.

- 4) *Empathy* (Empati)

yaitu mencakup menjaga dan memberikan tingkat perhatian secara individu atau pribadi terhadap kebutuhan-kebutuhan konsumen.

#### 5) *Reliability* (Keandalan)

adalah kemampuan untuk mewujudkan pelayanan yang dijanjikan dengan handal dan akurat.

Konsep kualitas pelayanan “RATER” sebenarnya adalah untuk membentuk sikap dan perilaku dari pemberi pelayanan demi memberi bentuk pelayanan yang kuat dan mendasar, untuk mewujudkan suatu penilaian berdasarkan dengan kualitas layanan yang di terima.

#### **C. Pengaruh Transparansi terhadap Kualitas Pelayanan**

Menurut Fung, dkk (Ain, 2011) target kebijakan transparansi telah di buat untuk meningkatkan keadilan dan kualitas pelayanan publik. Ain juga mengatakan bahwa prinsip transparansi di buat agar menciptakan keadilan tanpa pandang bulu sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Transparansi dalam penyelenggaraan publik yaitu semua kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan, yang sifatnya terbuka, mudah, dan dapat di akses oleh pihak-pihak yang membutuhkan dan juga disediakan secara memadai dan mudah di mengerti oleh semua penerima kebutuhan pelayanan sehingga melalui transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah sebagai penyedia pelayanan.

Umar (Ain, 2011 ) mengatakan bahwa perbaikan kualitas pelayanan dapat diarahkan untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang baik dan berorientasi keadilan. Dalam konsep *good governance*, prasyarat untuk mencapai pelayanan

publik yang berkualitas juga menuntut pentingnya keterbukaan, transparansi, dan akuntabilitas pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan sehingga tercapai pelayanan publik yang berkualitas, dan juga kemampuan pemerintah untuk mendayagunakan energi publik dalam proses kebijakan

Kualitas pelayanan dapat dikatakan bahwa mutu dari segala bentuk dan kegiatan pelayanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan sebagai pemenuhan kebutuhan masyarakat yang mengacu pada keinginan dan tingkat kepuasan masyarakat dengan meningkatkan kinerja pelayanan.

Penelitian ini didukung pula oleh hasil penelitian terdahulu yang relevan, yang dikemukakan oleh (Lumolos, 2006) dalam penelitian berjudul “Implementasi *Good Governance* dan Pengaruhnya terhadap Kualitas Pelayanan Publik”. Hasil penelitian menyimpulkan terdapat hubungan/pengaruh positif dan signifikan antara implementasi prinsip transparansi dengan kualitas pelayanan publik.

Ain (2011) dalam penelitian berjudul “Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Dinas Pendapatan UPPD Provinsi Jawa Barat Wilayah XII Subang)”. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa akuntabilitas dan tansparansi saling berhubungan sebesar 52,6%, transparansi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 63,9%, kemudian akuntabilitas dan transparansi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan sebesar 88,4%, sementara sisanya sebesar 11,6% dipengaruhi oleh faktor lain seperti value for money.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang relevan, sebagaimana penjelasan yang diketahui ini membuktikan adanya pengaruh transparansi terhadap kualitas pelayanan.

#### **D. Kerangka Pikir**

Transparansi dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik yang di maksud dalam penelitian ini adalah keterbukaan pegawai dalam memberikan informasi yang mudah dipahami oleh masyarakat di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru mengenai keterbukaan informasi. Indikator transparansi meliputi:

1. Ketersediaan dan aksesibilitas dokumen
2. Kejelasan dan kelengkapan informasi
3. Keterbukaan proses
4. Kerangka regulasi yang menjamin transparansi

Teori yang digunakan pada penelitian ini yaitu teori dari Kristianten karena setelah melakukan perbandingan dengan teori-teori yang dikemukakan oleh ahli/pakar lain Kristianten yang menyebutkan bahwa transparansi adalah keterbukaan pemerintah dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktifitas pengelolaan sumber daya publik kepada pihak yang membutuhkan yaitu masyarakat. Yang perlu digaris bawahi adalah “pengelolaan sumber daya publik kepada pihak yang membutuhkan yaitu masyarakat”.

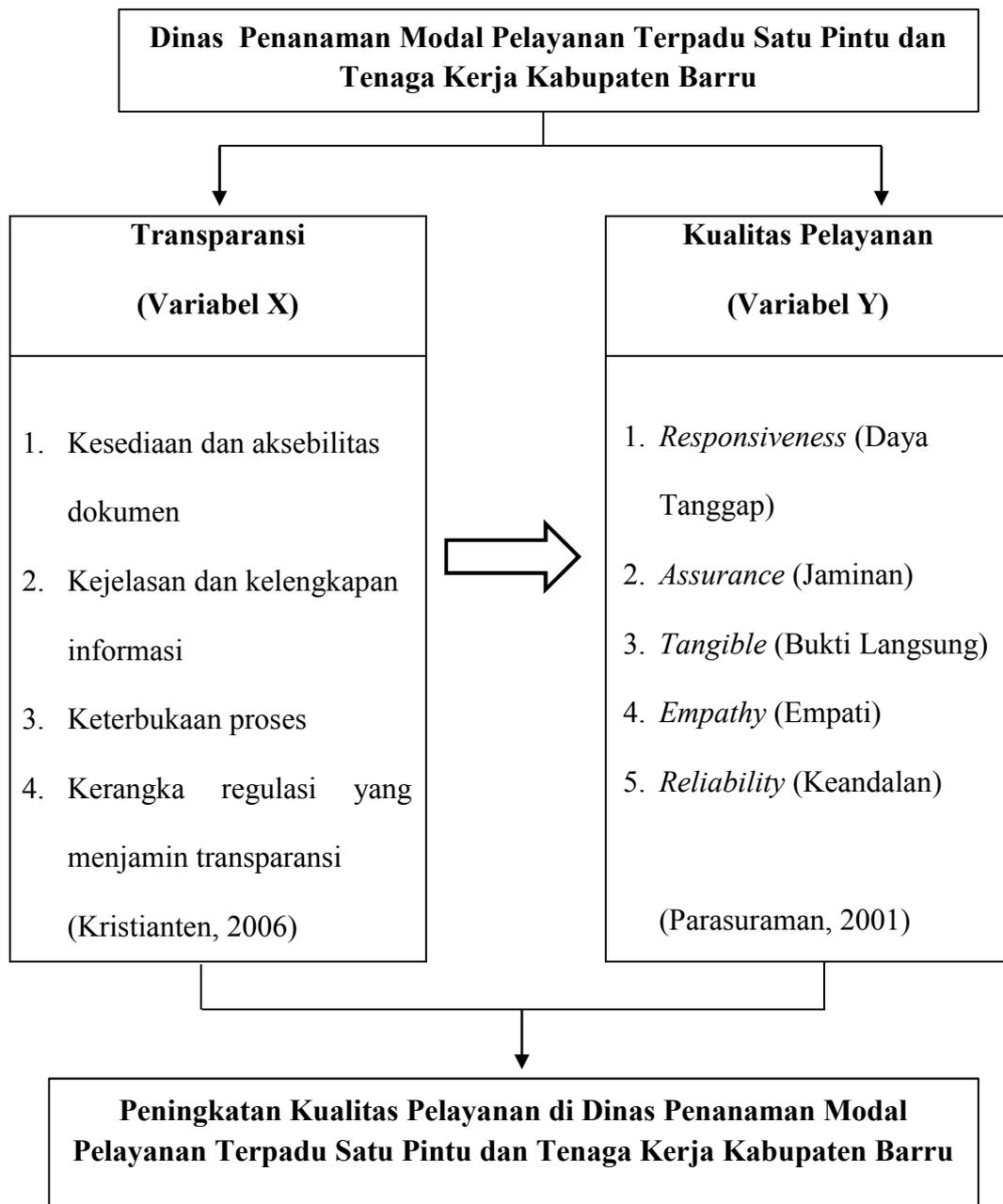
Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan. Adapun indikator kualitas pelayanan yang di ukur dari kemampuan pegawai dalam melayani pelanggan meliputi:

*Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Tangible* (Bukti Langsung), *Empathy* (Empati), *Reliability* (Keandalan)

Kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan pegawai di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru. Adapun output yang dimaksud untuk dicapai adalah peningkatan kualitas pelayanan di Dinas yang diteliti.

Teori yang dikemukakan oleh Parasuraman yang menjadi tolak ukur pada penelitian ini karena indikator maupun sub indikator yang dikemukakan oleh Parasuraman bertujuan untuk mewujudkan suatu penilaian berdasarkan dengan kualitas pelayanan yang diterima oleh yang dilayani atau yang diberi pelayanan yaitu masyarakat.

Berdasarkan penjelasan mengenai transparansi dan kualitas pelayanan pegawai di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru, maka dibuatlah sebuah kerangka pikir penelitian, sebagai berikut:



**Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pikir**

## **E. Definisi Operasional**

Berdasarkan kerangka pikir yang telah dijelaskan, maka definisi operasional prosedurnya sebagai berikut:

1. Variabel independen ( X ) transparansi yaitu adanya keterbukaan informasi yang mudah dipahami oleh masyarakat mengenai pelayanan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru

a. Ketersediaan dan aksesibilitas dokumen

Ketersediaan dan aksesibilitas dokumen artinya dokumen dapat dengan mudah diperoleh setiap orang yang datang untuk mengurus sesuatu atau sekedar berkunjung di Dinas tersebut, meliputi:

- 1) Penyediaan website atau media
- 2) Tersedianya mekanisme yang memfasilitasi pertanyaan-pertanyaan publik

b. Kejelasan dan kelengkapan informasi

Kejelasan dan kelengkapan informasi adalah penyediaan informasi yang mudah dipahami tentang prosedur, biaya dan program yang dapat diakses secara mudah dan langsung, dengan indikator :

- 1) Arus informasi yang bebas
- 2) Informasi dapat diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan
- 3) Informasi yang tersedia harus memadai agar dapat dimengerti dan dipantau

c. Keterbukaan proses

Keterbukaan proses yaitu adanya publikasi kepada pihak yang membutuhkan tentang proses-proses kegiatan di Dinas yang akan diteliti, meliputi :

- 1) Adanya publikasi mengenai prosedur penyusunan rencana
- 2) Keterbukaan menerima partisipasi masyarakat

d. Kerangka regulasi yang menjamin transparansi

Kerangka regulasi yang menjamin transparansi adalah penyedia layanan melakukan sesuai prosedur pelaksanaan yang ada di Dinas yang dimaksud sebelumnya, yaitu penyediaan sistem informasi

1. Variabel dependen ( Y ) Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan. Adapun dimensi dari kualitas pelayanan yaitu :

a. *Responsiveness* (Respon/Daya Tanggap), yaitu kemampuan karyawan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru untuk membantu para konsumen dengan menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat, terdiri atas indikator :

- 1) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
- 2) Kecermatan dan ketetapan waktu petugas dalam melayani pelanggan
- 3) Petugas membantu pelanggan memperoleh informasi dan merespon keluhan pelanggan

b. *Assurance* (Jaminan), yaitu memberikan jaminan sesuai mekanisme pelayanan yang menjamin konsumen puas dengan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barru, terdiri atas indikator:

- 1) Jaminan kemudahan prosedur pelayanan
  - 2) Jaminan kemudahan persyaratan pelayanan
  - 3) Jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
  - 4) Jaminan kepastian waktu penyelesaian pelayanan
- c. *Tangible* (Bukti Langsung), yaitu pemberian pelayanan yang sesuai dengan penggunaan perlengkapan dan kemampuan karyawan melayani konsumen di Dinas Penanaman Modal Kabupaten Barru, terdiri atas indikator:
- 1) Fasilitas sarana dan prasarana pelayanan
  - 2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
  - 3) Kebersihan tempat pelayanan
  - 4) Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
  - 5) Kemudahan memperoleh akses layanan
- d. *Empathy* (Empati), yaitu adanya keseriusan, kepedulian dan perhatian dalam memberikan pelayanan di Dinas Penanaman Modal Kabupaten Barru terhadap kebutuhan-kebutuhan konsumen, terdiri atas indikator:
- 1) Petugas melayani dengan sikap ramah
  - 2) Petugas melayani dengan sikap sopan santun
  - 3) Petugas melayani dengan tidak *diskriminatif* (membeda-bedakan)
- e. *Reliability* (Keandalan), yaitu kemampuan bekerja secara cepat dalam proses pelayanan dan memberikan pelayanan dengan tidak diskriminasi pada konsumen di Dinas yang dimaksud untuk mewujudkan pelayanan yang dijanjikan dengan handal dan akurat, terdiri atas indikator:

- 1) Kemampuan petugas menyampaikan pelayanan secara jelas
- 2) Keahlian petugas dalam memberikan pelayanan
- 3) Ketepatan waktu pelayanan dan kedisiplinan pegawai
- 4) Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan

#### **F. Hipotesis**

Hipotesis atau dugaan sementara dalam penelitian berdasarkan penjelasan yang telah diketahui adalah sebagai berikut:

1. Transparansi di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru telah mencapai 60% dari kriteria ideal yang ditetapkan.
2. Kualitas Pelayanan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Teepadu Satu Pintu dan Tenaga Kabupaten Barru telah mencapai 60% dari kriteria ideal yang ditetapkan.
3. **H<sub>0</sub>**: Transparansi memengaruhi Kualitas Pelayanan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru sebesar 60%.

**H<sub>1</sub>**: Transparansi memengaruhi Kualitas Pelayanan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru sebesar kurang atau lebih dari 60%.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Waktu dan Tempat Penelitian**

Waktu penelitian ini dilaksanakan selama kurang lebih 2 bulan yaitu bulan Juli 2018 sampai Agustus 2018. Penelitian ini telah dilakukan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru. Karena pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru Kualitas Pelayanan dan Keterbukaan masih perlu ditingkatkan.

#### **B. Jenis dan Tipe Penelitian**

Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif untuk menganalisis pengaruh transparansi terhadap kualitas pelayanan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru sekaligus pula guna menguji teori-teori terkait transparansi dan kualitas pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini.

Tipe penelitian yang digunakan termasuk penelitian survey berdasarkan tingkat kealamiahannya yaitu objek yang diteliti karena peneliti mendapatkan dari tempat yang alamiah di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru dengan melakukan perlakuan berupa pemberian kuesioner dalam pengumpulan data penelitian.

Adapun tipe penelitian ini berdasarkan tujuannya termasuk tipe penelitian terapan karena bertujuan untuk menerapkan, menguji, dan mengevaluasi kemampuan teori-teori terkait transparansi dan kualitas pelayanan guna

memecahkan masalah-masalah praktis yang terdapat di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru.

### **C. Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian ini adalah subjek darimana data dapat diperoleh, sumber data dalam penelitian kuantitatif lebih bersifat memahami terhadap fenomena atau gejala sosial. Sumber data dalam penelitian ini dapat diperoleh melalui data primer data sekunder.

#### **1. Data primer**

Data primer adalah data yang diperoleh melalui pengamatan langsung di lapangan dengan menggunakan tahapan observasi penelitian melalui pembagian kuesioner atau angket Kepada Pengunjung Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru.

#### **2. Data Sekunder**

Data sekunder yaitu data yang didapatkan dari buku, jurnal dan hasil penelitian atau dokumen-dokumen yang dikumpulkan untuk mendukung data primer. Dalam penelitian ini data sekunder yang mendukung penelitian meliputi referensi tentang kualitas pelayanan, pelayanan publik dan transparansi terhadap kualitas pelayanan, atau yang relevan dengan masalah dan tujuan penelitian. Khususnya data-data pendukung penelitian pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru.

## D. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian di tarik kesimpulan yang di dapat. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung di lokasi penelitian ini Tahun 2017 sebanyak 135 orang, dari setiap pelayanan setiap bulan di lokasi penelitian yang di maksud.

### 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh jumlah populasi tersebut. Untuk itu sampel yang di ambil dari populasi harus *refresentatif* (mewakili). Teknik pengambilan sampel X yang digunakan dalam penelitian ini adalah *simple random sampling* dikatakan *simple* (sederhana) karena pengambilan sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memerhatikan strata yang ada dalam poulasi tersebut.

Karena populasi penelitian yang cukup besar yaitu, 135 orang dan adanya beberapa keterbatasan dari peneliti maka, peneliti memutuskan untuk melakukan penarikan sampel dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

Teknik Sampel

$$n = \frac{N}{(N \cdot d^2 + 1)}$$

Keterangan:

N = besar populasi

n = besar sampel

d = tingkat kepercayaan/ketepatan yang diinginkan (diambil 10% (0,1))

maka,  
$$n = \frac{135}{(135(0,1)^2 + 1)}$$
  
$$= 57,44 \text{ dibulatkan } 58 \text{ orang}$$

Sehingga, 58 orang inilah yang akan menjadi sampel penelitian sekaligus menjadi responden penelitian yang akan dibagikan kuesioner nantinya.

### **E. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian dimaksudkan untuk melakukan pengukuran dengan tujuan menghasilkan data kuantitatif yang bersifat akurat maka, setiap instrumen harus mempunyai skala, agar nilai variabel yang di ukur dengan instrumen tertentu dapat dinyatakan dalam bentuk angka, sehingga lebih akurat, efisien dan komunikatif. Skala yang digunakan dalam penelitian ini yaitu skala *likert*. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala *likert* maka, variabel yang akan di ukur dijabarkan menjadi indikator variabel.

Instrumen penelitian yang digunakan pada penelitian ini dengan melihat indikator Variabel X sebagai transparansi dan Variabel Y sebagai kualitas pelayanan dengan menggunakan skala *likert*, yang terdiri atas variabel X dan Y ada 5 (lima) pilihan jawaban pada setiap item pertanyaan, yaitu:

1. Jawaban Sangat Setuju (SS): diberi skor 5
2. Jawaban Setuju (S): diberi skor 4
3. Jawaban Ragu-Ragu (RR): diberi skor 3
4. Jawaban Tidak Setuju (TS): diberi skor 2
5. Jawaban Sangat Tidak Setuju (STS): diberi skor 1

## **F. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian kuantitatif, teknik pengumpulan data yang utama dan selalu digunakan adalah observasi dan kuesioner. Maka adapun teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **1. Observasi**

Observasi yang peneliti lakukan dalam penelitian ini adalah observasi nonpartisipan, yaitu peneliti tidak terlibat langsung dalam kegiatan sehari-hari pada lokasi penelitian. Peneliti hanya mencatat, menganalisis, dan membuat kesimpulan tentang perilaku pegawai dan pengunjung di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru.

Peneliti juga melakukan observasi terstruktur dalam penelitian ini, yakni observasi yang dilakukan, dirancang secara sistematis terkait hal yang akan diamati, serta waktu dan tempat melakukan observasi tersebut. Observasi terstruktur dilakukan karena peneliti sudah mengetahui dengan pasti variabel-variabel yang akan diamati, yaitu variabel transparansi dan kualitas pelayanan. Peneliti melakukan observasi terstruktur dengan menggunakan instrumen penelitian yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya.

### **2. Kuesioner**

Guna mempermudah proses penelitian dan pengumpulan data maka, peneliti terlebih dahulu membuat instrumen penelitian dalam bentuk kisi-kisi instrumen penelitian. Jumlah instrumen penelitian tergantung pada jumlah variabel penelitian yang telah ditetapkan untuk diteliti. Penelitian ini bermaksud meneliti tentang “Pengaruh Transparansi terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas

Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru”, oleh karena itu ada 2 (dua) instrumen yang akan di buat dalam penelitian ini, yaitu: (1) instrumen untuk mengukur variabel transparansi; dan (2) instrumen untuk mengukur variabel kualitas pelayanan.

Adapun kisi-kisi instrumen penelitian yang di buat oleh peneliti sebagaimana terlihat pada Tabel 3.1:

**Tabel 3.1. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian**

| No. | Variabel         | Indikator                                       | Sub Indikator  |
|-----|------------------|---|--|
| 1.  | Transparansi (X) | 1. Ketersediaan dan aksesibilitas dokumen       | a. Penyediaan website atau media<br>b. Tersedianya mekanisme yang memfasilitasi pertanyaan-pertanyaan publik   |
|     |                  | 2. Kejelasan dan kelengkapan informasi          | a. Arus informasi yang bebas<br>b. Informasi dapat diakses oleh pihak-pihak berkepentingan<br>c. Informasi tersedia harus memadai agar dapat dimengerti dan dipantau |
|     |                  | 3. Keterbukaan proses                           | a. Adanya publikasi mengenai prosedur penyusunan rencana<br>b. Keterbukaan menerima partisipasi masyarakat   |
|     |                  | 4. Kerangka regulasi yang menjamin transparansi | Penyediaan sistem Informasi  |

|    |                       |   |  |
|----|-----------------------|---|--|
| 2. | Kualitas Pelayanan(Y) | 1. <i>Reliability</i> (Keandalan)       | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kemampuan petugas menyampaikan pelayanan secara jelas.</li> <li>b. Keahlian petugas dalam memberikan pelayanan.</li> <li>c. Ketetapan waktu pelayanan dan kedisiplinan pegawai.</li> <li>d. Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan.</li> </ul>          |
|    |                       | 2. <i>Assurance</i> (Jaminan)           | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Jaminan kemudahan prosedur pelayanan.</li> <li>b. Jaminan kemudahan persyaratan pelayanan.</li> <li>c. Jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.</li> <li>d. Jaminan kepastian waktu penyelesaian pelayanan.</li> </ul>   |
|    |                       | 3. <i>Tangible</i> (Bukti Langsung)     | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Fasilitas sarana dan prasarana pelayanan.</li> <li>b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.</li> <li>c. Kebersihan tempat pelayanan.</li> <li>d. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan</li> <li>e. Kemudahan memperoleh akses pelayanan</li> </ul> |
|    |                       | 4. <i>Empathy</i> (Empati)              | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas melayani dengan sikap ramah.</li> <li>b. Petugas melayani dengan sikap sopan santun.</li> <li>c. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif.</li> </ul>   |
|    |                       | 5. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.</li> <li>b. Kecermatan dan ketetapan waktu petugas dalam melayani pelanggan.</li> <li>c. Petugas membantu pelanggan memperoleh informasi dan merespon keluhan pelanggan.</li> </ul>            |

Berdasarkan instrumen penelitian dalam bentuk kisi-kisi instrumen penelitian yang di buat oleh peneliti, maka teknik pengumpulan data yang di pilih adalah dengan menggunakan kuesioner (angket). Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan atau pernyataan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden. Kuesioner berupa pertanyaan atau pernyataan tertutup akan digunakan dalam penelitian ini guna membantu 58 orang responden di tempat penelitian untuk menjawab dan mengisi kuesioner dengan mudah dan cepat, sekaligus juga memudahkan peneliti dalam melakukan analisis data terhadap seluruh kuesioner yang telah terkumpul nantinya.

Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan bentuk *checklist*, dimana responden tinggal membubuhkan tanda *check* (√) pada tempat yang telah disediakan. Peneliti membuat 2 (dua) buah kuesioner untuk penelitian ini, satu kuesioner untuk memperoleh data terkait Transparansi (variabel X) dan satu kuesioner untuk memperoleh data terkait Kualitas Pelayanan (variabel Y). Kedua kuesioner tersebut peneliti berikan kepada 58 orang responden yang berkunjung di tempat penelitian.

Kuesioner dilengkapi dengan skala pengukuran untuk menghasilkan data kuantitatif. Nilai variabel yang di ukur menggunakan instrumen tertentu dapat dinyatakan dalam bentuk angka, sehingga akan lebih akurat, efisien, dan komunikatif.

Kuesioner penelitian yang di buat oleh peneliti ini di uji validitas dan reliabilitasnya. Uji validitas dilakukan untuk menguji keakuratan/kevalidan kuesioner penelitian, sedangkan uji reliabilitas dilakukan untuk menguji

kehandalan/konsistensi kuesioner penelitian. Kuesioner yang sudah valid dan reliabel seluruh buktinya dapat digunakan untuk pengukuran dalam rangka pengumpulan data.

### **G. Teknik Analisis Data**

Penelitian ini menggunakan beberapa teknik analisis data yang akan membantu hasil penelitian nantinya dapat dipahami sebagai berikut:

#### **1. Teknik Analisis Statistik Deskriptif**

Teknik analisis statistik deskriptif digunakan dalam penelitian ini untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum.

Teknik analisis statistik deskriptif yang akan digunakan dalam penelitian ini berupa tabel, perhitungan modus, median, mean (pengukuran tendensi sentral), perhitungan penyebaran data melalui perhitungan rata-rata dan standar deviasi, serta perhitungan persentase (%). Penentuan persentase dari perolehan data hasil kuesioner dari masing-masing variabel menggunakan rumus perhitungan persentase:

$$\% = \frac{n}{N} \times 100\%$$

Keterangan rumus:

n = Skor yang diperoleh

N = Skor ideal

% = Persentase

Data yang sudah dipersentasekan lalu ditafsirkan dengan kalimat-kalimat yang bersifat kualitatif, dimana hasil persentase itu dapat digolongkan sebagaimana terlihat pada Tabel 3.2:

**Tabel 3.2. Kriteria Jawaban Responden**

| <b>Persentase Jawaban</b> | <b>Tafsiran Kualitatif</b> |
|---------------------------|----------------------------|
| 80% - 100%                | Sangat Baik                |
| 60% - <80%                | Baik                       |
| 40% - <60%                | Cukup Baik                 |
| 20% - < 40%               | Kurang Baik                |
| 0% - < 20%                | Sangat Tidak Baik          |

(Arikunto, 2010: 246)

## 2. Teknik Analisis Regresi Sederhana

Teknik analisis regresi sederhana digunakan untuk melihat pengaruh variabel Transparansi terhadap variabel Kualitas Pelayanan digunakan pula untuk membangun persamaan dan menggunakan persamaan tersebut untuk membuat perkiraan (*prediction*).

Adapun rumus persamaan regresi sederhana yang digunakan dalam penelitian ini, adalah:

$$\hat{Y} = a + bX$$

Keterangan rumus:

$\hat{Y}$  = variabel Transparansi

$X$  = variabel Kualitas Pelayanan

$a$  = konstanta

$b$  = koefisien regresi

Analisis regresi dalam penelitian ini akan menggunakan bantuan *software SPSS version 20*. Hasil analisis regresi dapat digunakan pula untuk melakukan uji hipotesis yang telah diajukan sebelumnya. Dasar pengambilan keputusannya, adalah:

- Jika nilai P value ( $\text{sig}$ )  $\geq 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak
- Jika nilai P value ( $\text{sig}$ )  $\leq 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima

## H. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Uji validitas dan reliabilitas instrumen digunakan untuk mengukur kuesioner penelitian. Instrument yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Hasil penelitian valid apabila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Selain itu, instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Hasil penelitian yang reliabel bila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda.

### 1. Uji Validitas

Validitas konstruk dan validitas isi akan dilakukan oleh peneliti untuk menguji apakah konstruk atau karakteristik (variabel laten) dalam penelitian ini, yaitu variabel Transparansi dan Kualitas Pelayanan dapat di ukur secara akurat oleh indikator-indikatornya. Peneliti akan melakukan uji validitas dengan menggunakan bantuan *software SPSS version 20*. Didasarkan bahwa responden penelitian ini yakni sebagian dari populasi (sampel tidak jenuh) sebanyak 58 orang responden, maka pengujian validitas cukup dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dengan nilai  $r_{tabel}$  *Product Moment* (terlampir). Jika nilai  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$  maka indikator atau pertanyaan kuesioner dikatakan valid, begitupula sebaliknya.

## 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas konsistensi internal (*internal consistency*) akan dilakukan oleh peneliti untuk menguji konsistensi bagian yang ada pada kuesioner penelitian dengan teknik Belah Dua (*Split Half*). Peneliti akan melakukan bantuan *software SPSS version 20*. Pengujian reliabilitas cukup dengan membandingkan  $r_{\text{alpha}}$  dengan nilai 0,6. Jika  $r_{\text{alpha}} \geq 0,6$  maka indikator atau pertanyaan kuesioner dikatakan reliabel, begitupula sebaliknya.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Obyek Penelitian**

##### **1. Profil Lembaga**

Pelayanan publik telah menjadi isu yang mengglobal di seluruh Wilayah Indonesia. Sejalan dengan terbitnya Undang – Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang. Pemerintah Daerah Undang – undang tersebut didalamnya memberikan kesempatan yang seluas – luasnya kepada daerah untuk mengatur dirinya sendiri dalam rangka meningkatkan kesejahteraan rakyat.

Fenomena tersebut merupakan momentum bagi Pemerintah Daerah untuk melakukan perubahan – perubahan perbaikan. Perubahan yang mengharuskan setiap lembaga pemerintah untuk melakukan berbagai penyesuaian yang mengarah kepada terselenggaranya tata pemerintahan yang baik. Termasuk didalamnya berbagai bidang pelayanan publik yang sebelumnya dianggap belum memenuhi hajat kebutuhan masyarakat. Undang – undang tersebut, memberikan peluang kepada pemerintah untuk lebih mendekatkan diri kepada masyarakat dalam pengambilan kebijakan dan keputusan yang bersifat lokal, efektif dan efisien. Sekaligus sebagai jembatan dalam memperbaiki pelayanan publik yang pada saat ini banyak dikeluhkan masyarakat dan memperoleh sorotan tajam dari berbagai pihak atas pelayanan publik yang dirasakan berbelit – belit dan mempersulit masyarakat.

Peraturan ini ditanggapi dengan positif oleh Pemerintah Kabupaten Barru dengan membentuk lembaga baru sesuai Perda Kab. Barru Nomor 6 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Barru. Salah satu yang dibentuk adalah : “Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tena Kerja”.

## 2. **Tupoksi**

### **Tugas Pokok:**

Melaksanakan koordinasi dan menyelenggarakan pelayanan administrasi di bidang perizinan dan penanaman modal secara terpadu dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplifikasi, keamanan dan kepastian serta memberikan dukungan kepada Kepala Daerah dalam menyusun dan melaksanakan kebijakan daerah di Bidang Pelayanan Perijinan dan Penanaman modal.

### **Fungsi :**

- a. Penyelenggaraan pelayanan administrasi perizinan;
- b. Pelaksanaan koordinasi proses pelayanan perizinan;
- c. Pelaksanaan administrasi pelayanan perizinan;
- d. Pemantauan dan evaluasi proses pemberian pelayanan perizinan;
- e. Pelaksanaan penyusunan program di bidang pelayanan perizinan dan Penanaman Modal;
- f. Perumusan kebijakan teknis di bidang penanaman modal;

- g. Pemberian dukungan atas penyelenggaraan pemerintahan daerah di bidang penanaman modal;
- h. Pembinaan pelaksanaan tugas di bidang penanaman modal;
- i. Pelaksanaan urusan tata usaha kantor;
- j. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati.

### **3. Visi dan Misi**

#### **Visi**

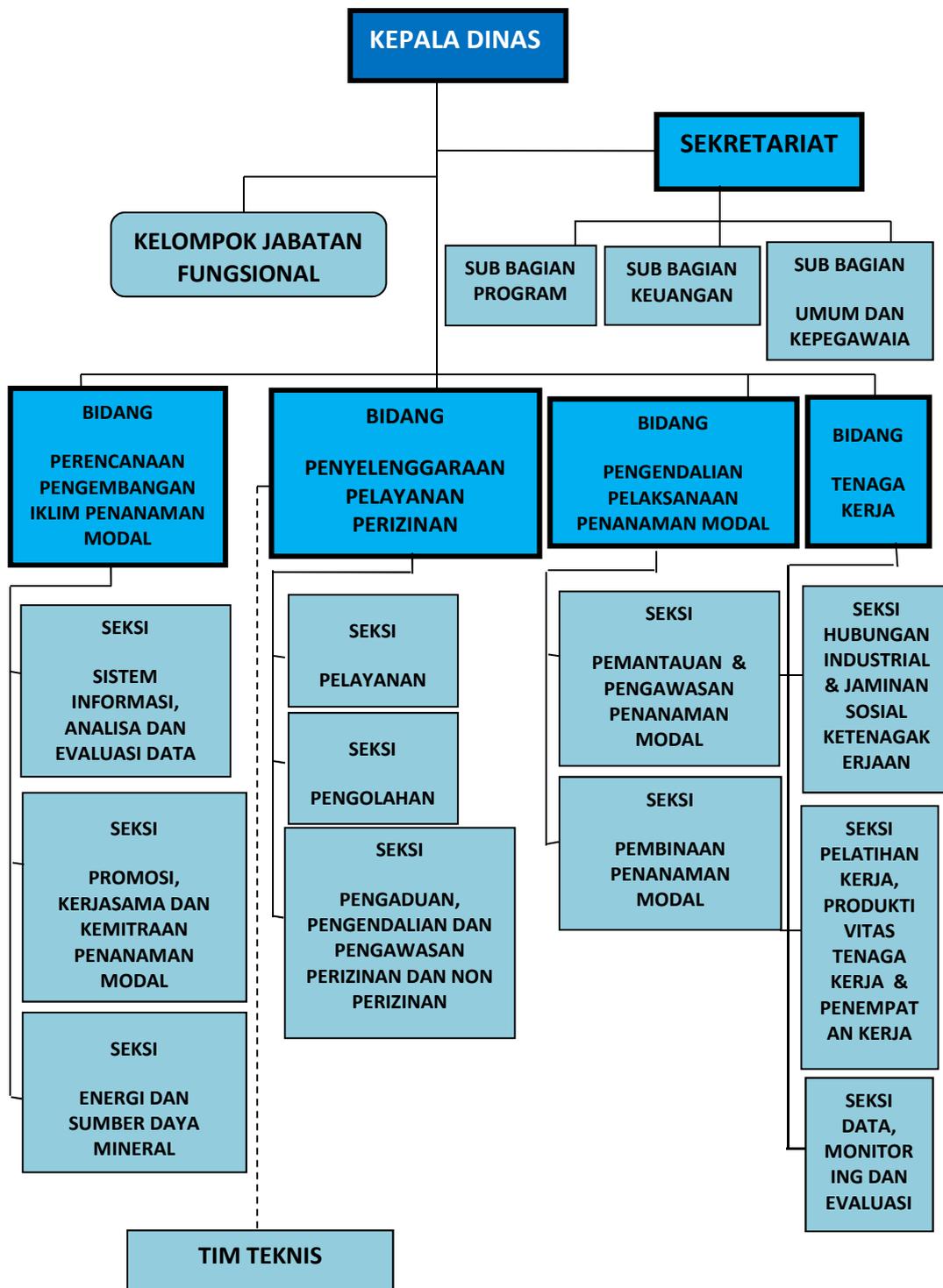
“ Mewujudkan pelayanan perizinan dan penanaman modal yang bermartabat sesuai dengan azas dan prinsip pelayanan publik yang bernafaskan keagamaan”.

#### **Misi**

1. Menciptakan Iklim Investasi Yang Kondusif.
2. Meningkatkan jumlah kegiatan usaha yang terlegalisasi
3. Meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dan penanaman modal.

### **4. Struktur Organisasi**

**DINAS PENANAMAN MODAL, PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAN TENAGA KERJA, TIPE A**



Gambar 4.1 Struktur Organisasi

## 5. Alur Pelayanan Perizinan

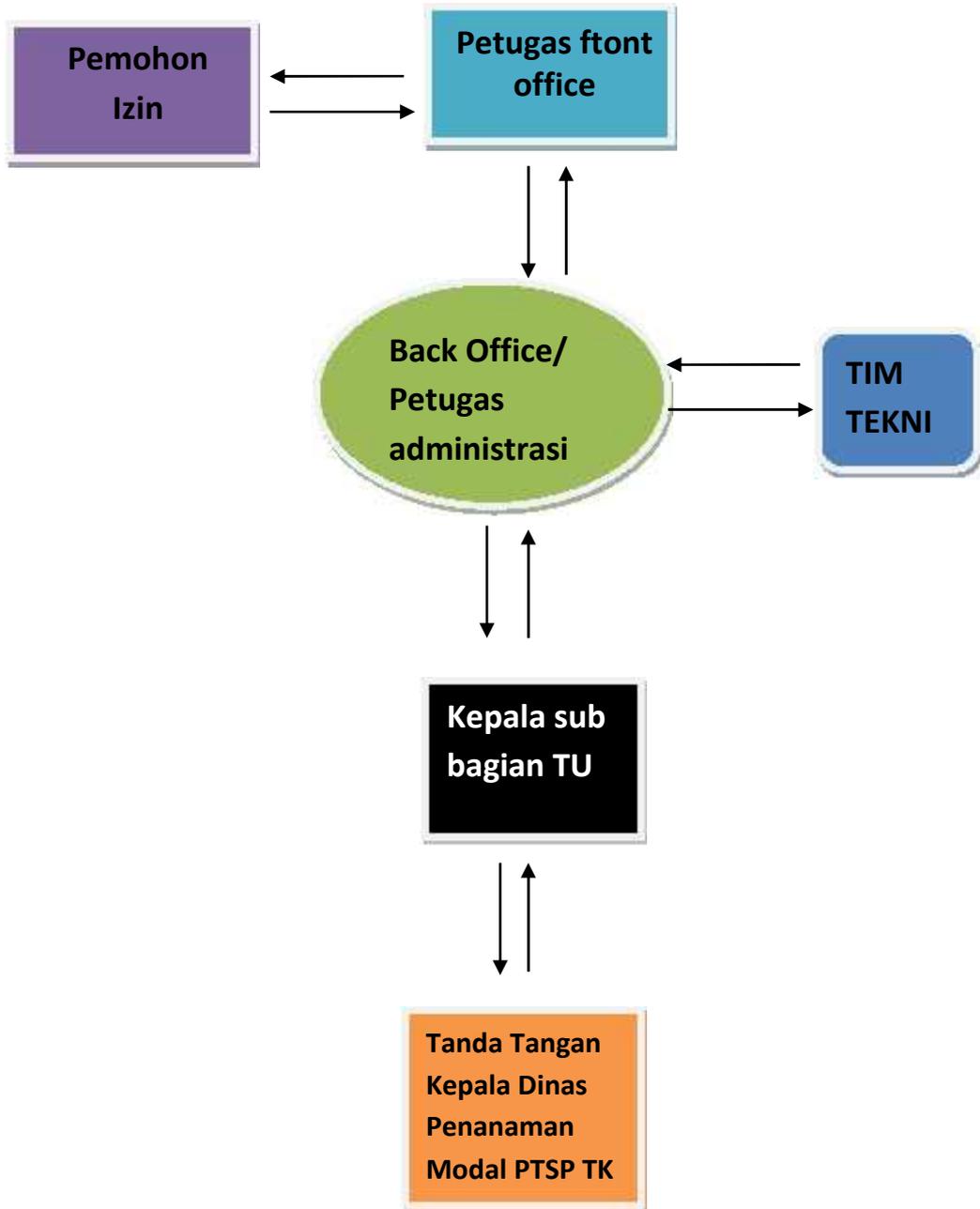
1. pemohon mengajukan permohonan kepada Bupati melalui Kepala DPPTSP dan TK dengan mengisi formulir yang telah disiapkan DPPTSP dan TK dengan melampirkan persyaratan administrasi sesuai dengan kebutuhan pengurusan izin.
2. Front Office melakukan penelitian berkas atau persyaratan administrasi pemohon dengan ketentuan sebagai berikut :
  - a. apabila telah memenuhi persyaratan, maka petugas Front Office akan meneruskan berkas permohonan perizinan ke bagian pemrosesan dan pemohon menerima Tanda Terima Permohonan Izin.
  - b. apabila berkas tidak lengkap, maka permohonan akan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi.
3. Bagian pemrosesan selanjutnya melakukan rapat bersama Tim Teknis dan memutuskan apakah permohonan perizinan membutuhkan kunjungan lapangan atau tidak.
4. Untuk permohonan izin yang menurut Tim Teknis tidak memerlukan kunjungan lapangan, atau permohonan izin yang disertai dengan pengantar lurah/desa, maka :
  - a. selanjutnya Tim Teknis melakukan pemeriksaan berkas yang ada, untuk kemudian memutuskan memberikan rekomendasi YA atau TIDAK kepada Kepala DPPTSP dan TK selaku Koordinator Tim Teknis.
  - b. Jika permohonan ditolak, maka permohonan izin akan dikembalikan kepada pemohon dengan menyertakan alasan dari penolakan pemrosesan izin melalui DPPTSP dan TK.

- c. Untuk permohonan izin yang dikabulkan, maka Tim Teknis akan melakukan penghitungan besarnya retribusi dan menetapkannya dalam Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD) yang dilampirkan bersama surat rekomendasi Tim Teknis Kepada Kepala DPPTSP dan TK.
- d. Bagian pemrosesan selanjutnya menghubungi pemohon dengan menyampaikan bahwa permohonan izinnnya diterima berikut informasi mengenai besarnya tarif retribusi.
- e. Pemohon kemudian diminta untuk datang ke DPPTSP dan TK untuk mengambil SKRD dengan memperlihatkan Tanda Terima Permohonan Izin dan melakukan pembayaran retribusi di loket pembayaran atau di Bank yang telah ditunjuk.
- f. Bukti pembayaran SKRD selanjutnya dikembalikan ke DPPTSP dan TK melalui petugas Front Office.
- g. Petugas Front Office kemudian meneruskan bukti pembayaran SKRD ke bagian pemrosesan untuk kemudian melakukan pencetakan izin.
- h. Surat Izin yang telah di cetak di registrasi, kemudian diserahkan ke Kepala DPPTSP dan TK untuk ditanda tangani.
- i. Surat Izin yang telah ditanda tangani selanjutnya diarsipkan, dan dikembalikan ke Front Office melalui petugas penyerahan perizinan untuk kemudian diserahkan ke pemohon.
- j. Pemohon kemudian menerima berkas perizinannya dan mengisi buku penyerahan izin.

5. Untuk permohonan izin yang membutuhkan kunjungan lapangan, maka :
  - a. Tim Teknis yang terkait akan melakukan peninjauan lapangan dengan memperhatikan syarat – syarat teknis sesuai dengan izin yang akan diberikan.
  - b. Hasil pelaksanaan peninjauan lapangan dituangkan dalam Berita Acara Peninjauan Lapangan (BAPL) yang merupakan salah satu lampiran rekomendasi Tim Teknis.
  - c. Tim Teknis mengeluarkan Rekomendasi mengenai terpenuhi atau tidaknya syarat teknis izin yang dimohon.
  - d. Pada saat kunjungan lapangan, Tim Teknis tidak diwajibkan untuk bertemu dengan pemohon izin.
  - e. Jika permohonan ditolak, maka permohonan izin akan dikembalikan kepada pemohon dengan menyertakan alasan dari penolakan pemrosesan izin melalui Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal.
  - f. Untuk permohonan izin yang dikabulkan, maka Tim Teknis akan melakukan penghitungan besarnya retribusi dan menetapkannya dalam Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD) yang dilampirkan bersama surat rekomendasi Tim Teknis Kepada Kepala DPPTSP dan TK.
  - g. Bagian pemrosesan selanjutnya menghubungi pemohon dengan menyampaikan bahwa permohonan izinnnya diterima berikut informasi mengenai besarnya tarif retribusi.

- h. Pemohon kemudian diminta untuk datang ke DPPTSP dan TK untuk mengambil SKRD dengan memperlihatkan Tanda Terima Permohonan Izin dan melakukan pembayaran retribusi di loket pembayaran atau di Bank yang telah ditunjuk.
  - i. Bukti pembayaran SKRD selanjutnya dikembalikan ke DPPTSP dan TK melalui petugas Front Office.
  - j. Petugas Front Office kemudian meneruskan bukti pembayaran SKRD ke bagian pemrosesan untuk kemudian melakukan pencetakan izin.
  - k. Surat Izin yang telah di cetak di registrasi, kemudian diserahkan ke Kepala DPPTSP dan TK untuk ditanda tangani.
  - l. Surat Izin yang telah ditanda tangani selanjutnya diarsipkan, dan dikembalikan ke Front Office melalui petugas penyerahan perizinan untuk kemudian diserahkan ke pemohon.
  - m. Pemohon kemudian menerima berkas perizinannya dan mengisi buku penyerahan izin.
6. Untuk Jenis Izin yang Tidak dikenakan Retribusi sesuai dengan Perda Perizinan Non Retribusi maka pemohon yang diterima permohonannya tidak melalui proses pengambilan dan pembayaran SKRD, tetapi dapat langsung mengambil Izin yang telah dicetak melalui petugas penyerahan Perizinan.

Berikut lebih jelas secara singkat Alur Pelayanan Perizinan:



Gambar 4.2 Alur Pelayanan Perizinan

## **6. Jenis dan Waktu Penyelesaian Pelayanan Perizinan Retribusi dan Non Retribusi**

Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru, terdapat 9 jenis izin usaha dengan masing-masing waktu penyelesaian kerjanya Baik Retribusi maupun Non Retribusi. Dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.1 Tabel Jenis dan Waktu Pelayanan Perizinan Retribusi dan Non Retribusi**

| <b>NO</b> | <b>JENIS PERIZINAN</b>              | <b>WAKTU</b>                       |
|-----------|-------------------------------------|------------------------------------|
| 01.       | Surat Izin Tempat Usaha (SITU)      | <b>5 (Lima) hari Kerja</b>         |
| 02.       | Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) | <b>3 (Tiga) hari Kerja</b>         |
| 03.       | Tanda Daftar Perusahaan (TDP)       | <b>3 (Tiga) hari Kerja</b>         |
| 04        | Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK)   | <b>5 (Lima) hari Kerja</b>         |
| 05.       | Izin Gangguan (HO)                  | <b>5 (Lima) hari Kerja</b>         |
| 06.       | Izin Mendirikan Bangunan (IMB)      | <b>14 (Empat Belas) hari Kerja</b> |
| 07.       | Izin Penyelenggaraan Reklame        | <b>5 (Lima) hari Kerja</b>         |
| 08.       | Izin Trayek                         | <b>5 (Lima) hari Kerja</b>         |
| 09.       | Izin Usaha Perikanan                | <b>5 (Lima) hari Kerja</b>         |

## **B. Hasil Penelitian**

### **1. Karakteristik Responden**

Pada penelitian ini respondennya adalah pengunjung Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru sebanyak 58 orang. Sesuai dengan teknik pengumpulan data dilakukan yaitu dengan membagikan kuesioner kepada pengunjung. Terdapat 2 karakteristik responden yang dimasukkan dalam penelitian yaitu, berdasarkan jenis kelamin dan pekerjaan. Adapun tabel rincian karakteristik responden sebagai berikut:

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

| <b>No</b>     | <b>Jenis Kelamin</b> | <b>Frekuensi</b> | <b>Persentase (%)</b> |
|---------------|----------------------|------------------|-----------------------|
| 1             | Laki-Laki            | 27               | 46,56 %               |
| 2             | Perempuan            | 31               | 53,44 %               |
| <b>Jumlah</b> |                      | <b>58</b>        | <b>100 %</b>          |

Berdasarkan tabel 4.2 menunjukkan bahwa responden berdasarkan jenis kelamin yaitu laki-laki sebanyak 27 orang dengan persentase (46,56 %) sedangkan perempuan sebanyak 31 orang dengan persentase (54,44 %). Hal ini dapat dikatakan bahwa representasi keterwakilan gender dari total responden yaitu perempuan sebanyak 53,44%, atau 31 orang dari total responden.

## Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

**Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

| No            | Pekerjaan        | Frekuensi | Persentase (%) |
|---------------|------------------|-----------|----------------|
| 1             | Pengelola paud   | 1         | 1,72 %         |
| 2             | Pengusaha        | 10        | 17,24 %        |
| 3             | Honoror          | 17        | 29,31 %        |
| 4             | Wiraswasta       | 13        | 22,41 %        |
| 5             | Mahasiswa        | 6         | 10,34 %        |
| 6             | Guru             | 8         | 13,8 %         |
| 7             | Pegawai koperasi | 3         | 5,18 %         |
| <b>Jumlah</b> |                  | <b>58</b> | <b>100 %</b>   |

Berdasarkan tabel 4.3 menunjukkan bahwa responden berdasarkan pekerjaan yaitu, pengelola paud sebanyak 1 orang (1,74 %), pengusaha sebanyak 10 orang (17,24 %), honoror sebanyak 17 orang (29,31 %), wiraswasta sebanyak 13 orang (22,41 %), mahasiswa sebanyak rang (10,34 %), guru sebanyak 8 orang (13,8 %), dan pegawai koprasi sebanyak 3 orang (5,18 %). Berdasarkan Hal ini dapat dikatakan bahwa sebagian besar pengunjung Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru lebih dominan oleh pengunjung dengan pekerjaan sebagai honoror sebanyak 17 orang dengan persentase 29, 31% dari total responden.

### **1. Hasil Uji Validitas dan Rellilabilitas**

Pada penelitian ini, uji validitas dan uji realibilitas instrument dilakukan dengan *software SPSS version 20*. Tujuannya yaitu untuk mengukur tingkat ketepatan dan kehandalan atas setiap item pertanyaan pada instrumen penelitian.

### a. Uji Validitas

Uji validitas ini digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya kuesioner penelitian ini. Terdapat 27 item pertanyaan pada penelitian ini yang telah diuji validitasnya. Dasar pengambilan uji validitas pearson yaitu:

Pembandingan nilai  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$

1. Jika nilai  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$  = valid
2. Jika nilai  $r_{hitung} < r_{tabel}$  = tidak valid

Cara mencari nilai  $r_{tabel}$  dengan  $N= 58$  pada signifikansi 10% pada distribusi nilai  $r_{tabel}$  statistik maka diperoleh nilai  $r_{tabel}$  sebesar 0,345.

Melihat nilai signifikansi (sig)

1. Jika nilai signifikansi  $\leq 0,1$  = valid
2. Jika nilai signifikansi  $> 0,1$  = tidak valid

**Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Transparansi**

| <b>Item Pernyataan</b> | <b><math>r_{hitung}</math></b> | <b><math>r_{tabel}</math></b> | <b>Keterangan</b> |
|------------------------|--------------------------------|-------------------------------|-------------------|
| X-1                    | 0,556                          | 0,266                         | Valid             |
| X-2                    | 0,874                          | 0,266                         | Valid             |
| X-3                    | 0,932                          | 0,266                         | Valid             |
| X-4                    | 0,929                          | 0,266                         | Valid             |
| X-5                    | 0,953                          | 0,266                         | Valid             |
| X-6                    | 0,916                          | 0,266                         | Valid             |
| X-7                    | 0,954                          | 0,266                         | Valid             |
| X-8                    | 0,922                          | 0,266                         | Valid             |

**Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan**

| <b>Item Pernyataan</b> | <b>r<sub>hitung</sub></b> | <b>r<sub>tabel</sub></b> | <b>Keterangan</b> |
|------------------------|---------------------------|--------------------------|-------------------|
| Y-1                    | 0,950                     | 0,266                    | Valid             |
| Y-2                    | 0,953                     | 0,266                    | Valid             |
| Y-3                    | 0,969                     | 0,266                    | Valid             |
| Y-4                    | 0,957                     | 0,266                    | Valid             |
| Y-5                    | 0,940                     | 0,266                    | Valid             |
| Y-6                    | 0,961                     | 0,266                    | Valid             |
| Y-7                    | 0,937                     | 0,266                    | Valid             |
| Y-8                    | 0,930                     | 0,266                    | Valid             |
| Y-9                    | 0,941                     | 0,266                    | Valid             |
| Y-10                   | 0,967                     | 0,266                    | Valid             |
| Y-11                   | 0,980                     | 0,266                    | Valid             |
| Y-12                   | 0,883                     | 0,266                    | Valid             |
| Y-13                   | 0,948                     | 0,266                    | Valid             |
| Y-14                   | 0,971                     | 0,266                    | Valid             |
| Y-15                   | 0,944                     | 0,266                    | Valid             |
| Y-16                   | 0,929                     | 0,266                    | Valid             |
| Y-17                   | 0,961                     | 0,266                    | Valid             |
| Y-18                   | 0,916                     | 0,266                    | Valid             |
| Y-19                   | 0,900                     | 0,266                    | Valid             |

Berdasarkan pengujian validitas data yang ditunjukkan pada tabel 4.4 yaitu, pada variabel Transparansi semua item pernyataan dinyatakan valid, begitu pula pada variabel Kualitas Pelayanan pada tabel 4.5 semua item pernyataan juga dinyatakan valid karena  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ .

#### **b. Hasil Uji Reliabilitas**

Reliabilitas konsistensi internal dilakukan dengan bantuan *software SPSS version 20* guna menguji konsistensi bagian yang ada pada kuesioner penelitian. Indikator atau pernyataan kuesioner dikatakan reliabel apabila dilakukan pengujian reliabilitas dengan cara membandingkan *Cronbach Alpha* ( $r_{alpha}$ ) dengan

nilai 0,6 dan menghasilkan  $r_{\alpha} \geq 0,6$ . Setelah uji validitas data untuk masing-masing variabel penelitian menunjukkan semua item pernyataan valid sehingga dimasukkan dalam uji reliabilitas.

**Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas**

| <b>Variabel</b>               | <b><math>r_{\alpha}</math></b> | <b>Standar Reliabilitas</b> | <b>Keterangan</b> |
|-------------------------------|--------------------------------|-----------------------------|-------------------|
| <b>Transparansi (X)</b>       | 0,960                          | 0,6                         | Reliabel          |
| <b>Kualitas Pelayanan (Y)</b> | 0,993                          | 0,6                         | Reliabel          |

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas pada tabel 4.6 menunjukkan hasil uji reliabilitas untuk variabel Transparansi sebesar 0,960 dan untuk variabel Kualitas Pelayanan sebesar 0,993. Semua variabel yang digunakan dalam penelitian dinyatakan reliabel karena memiliki nilai *Cronbach Alpha* yang lebih besar dari 0,6. Sehingga dapat disimpulkan bahwa item-item pernyataan dari kuesioner reliabel atau teruji kehandalannya yang berarti bahwa kuesioner layak digunakan sebagai alat ukur. Dan dinyatakan hasil uji reliabilitas data dapat diterima.

## **2. Hasil Uji Variabel Transparansi**

Untuk memperoleh hasil analisis deskriptif dalam penelitian Pengaruh Transparansi terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru, maka dapat dilihat dari indikator variabel dari penelitian yaitu transparansi dan kualitas pelayanan. Adapun indikatornya sebagai berikut:

- 1) Ketersediaan dan Aksesibilitas Dokumen

Kesediaan dan aksesibilitas dokumen artinya dokumen dapat dengan mudah diperoleh setiap orang yang berkunjung pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru. Dengan adanya indikator kesediaan dan aksesibilitas dokumen dapat membantu hasil penelitian yang dilakukan dengan indikator yang ada dapat memperjelas data yang diperoleh. Adapun sub indikator kesediaan dan aksesibilitas dokumen antara lain:

- Penyediaan website atau media
- Tersedianya mekanisme yang memfasilitasi pertanyaan-pertanyaan publik

Pernyataan yang dibuat oleh peneliti memperoleh jawaban yang sesuai dari Dinas Penanaman Modal PTSP TK tentang Kesediaan dan Aksesibilitas Dokumen maka dapat dilihat pada tabel 4.7 berikut:

**Tabel 4.7 Pernyataan Responden tentang Penyediaan dan Aksesibilitas Dokumen**

| No          | Item-Item Instrumen   | STS  |     | TS   |    | RR   |    | S    |    | SS  |     | JUM |    |
|-------------|---|------|-----|------|----|------|----|------|----|-----|-----|-----|----|
|             |   | %    | R   | %    | R  | %    | R  | %    | R  | %   | R   | %   | R  |
| 1           | Penyediaan website atau media   | 20.7 | 12  | 41.3 | 24 | 29.3 | 17 | 1.7  | 1  | 6.9 | 4   | 100 | 58 |
| 2           | Tersedianya mekanisme yang memfasilitasi pertanyaan-pertanyaan public | 8.6  | 5   | 17.2 | 10 | 19   | 11 | 50   | 29 | 5.2 | 3   | 100 | 58 |
| Rata-Rata % |   | 14.7 | 8.5 | 29.3 | 17 | 24.1 | 14 | 25.9 | 15 | 6   | 3.5 | 100 | 58 |

Pernyataan responden dari indikator penyediaan dan aksesibilitas dokumen dengan sub indikator penyediaan website atau media dan yang memberikan jawaban sangat tidak setuju 20.7% atau sebanyak 12 orang, responden yang menjawab tidak setuju 41.3% (24 orang), yang menjawab ragu-ragu 29.3% atau sebanyak 17 orang, dan yang menjawab setuju 1.7% atau 1 orang, adapun yang menjawab sangat setuju sebanyak 6.9% atau 4 orang. Sedangkan pada sub indikator tersedianya mekanisme yang memfasilitasi pertanyaan-pertanyaan publik yang menjawab sangat tidak setuju 8.6% (5 orang), yang menjawab tidak setuju 17.25 atau 10 orang, responden dengan jawaban ragu-ragu sebanyak 19% atau 11 orang, yang menjawab setuju 50% atau 29 orang dan yang menjawab sangat setuju 5.2% atau terdapat 3 orang.

## 2) Kejelasan dan Kelengkapan Informasi

Kejelasan dan kelengkapan informasi adalah penyediaan informasi yang mudah dipahami tentang prosedur, biaya dan program yang dapat diakses secara mudah dan langsung oleh pengunjung Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru. Dengan sub indikator:

- Arus informasi yang bebas
- Informasi dapat diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan
- Informasi yang tersedia harus memadai agar dapat dimengerti dan dipantau

Pernyataan yang dibuat oleh peneliti memperoleh jawaban yang sesuai dari Dinas Penanaman Modal PTSP TK tentang kejelasan dan kelengkapan informasi maka dapat dilihat pada tabel 4.8 berikut:

**Tabel 4.8 Pernyataan responden tentang Kejelasan dan Kelengkapan Informasi**

| No.         | Item-Item Instrumen                                     | STS  |    | TS  |   | RR   |     | S    |    | SS   |      | JUM |    |
|-------------|---|------|----|-----|---|------|-----|------|----|------|------|-----|----|
|             |   | %    | R  | %   | R | %    | R   | %    | R  | %    | R    | %   | R  |
| 1           | Arus Informasi yang bebas                               | 17.3 | 10 | 6.9 | 4 | 12   | 7   | 44.8 | 26 | 19   | 11   | 100 | 58 |
| 2           | Informasi dapat diakses oleh pihak-pihak berkepentingan | 12   | 7  | 12  | 7 | 10.4 | 6   | 43.1 | 25 | 22.5 | 13   | 100 | 58 |
| 3           | Informasi memadai agar dapat dimengerti dan dipantau    | 17.3 | 10 | 6.9 | 4 | 0    | 0   | 36.2 | 21 | 39.6 | 23   | 100 | 58 |
| Rata-Rata % |   | 15.5 | 9  | 8.6 | 5 | 7.5  | 4.4 | 41.3 | 24 | 27   | 15.7 |     | 58 |

Pernyataan responden dari indikator penyediaan dan aksesibilitas dokumen dengan sub indikator penyediaan website atau media dan yang memeberikan jawaban sangat tidak setuju 17.3% atau sebanyak 10 orang, responden yang menjawab tidak setuju 6.9% (4 orang), yang menjawab ragu-ragu 12% atau sebanyak 7 orang, dan yang menjawab setuju 1.7% atau 1 orang, adapun yang menjawab sangat setuju sebanyak 19% atau 11 orang. Sedangkan pada sub indikator tersedianya mekanisme yang memfasilitasi pertanyaan-pertanyaan publik yang menjawab sangat tidak setuju 44.8% (26 orang), yang menjawab tidak setuju 19% atau 11 orang, responden dengan jawaban ragu-ragu sebanyak

19% atau 11 orang, yang menjawab setuju 50% atau 29 orang dan yang menjawab sangat setuju 5.2% atau terdapat 3 orang.

Hasil pernyataan membuktikan bahwa data rata-rata yang diperoleh dari jumlah rata-rata responden

### 3) Keterbukaan Proses

Keterbukaan proses yaitu adanya publikasi dari pihak yang membutuhkan tentang proses-proses kegiatan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru. Dengan sub indikator:

- Adanya publikasi mengenai prosedur penyusunan rencana
- Keterbukaan menerima partisipasi masyarakat

Pernyataan yang dibuat oleh peneliti memperoleh jawaban yang sesuai dari Dinas Penanaman Modal PTSP TK tentang kejelasan dan kelengkapan informasi maka dapat dilihat pada tabel 4.9 berikut:

**Tabel 4.9 Pernyataan Responden tentang Keterbukaan Proses**

| No.         | Item-Item Instrumen                                   | STS  |   | TS   |     | RR  |     | S    |      | SS   |      | JUM |    |
|-------------|---|------|---|------|-----|-----|-----|------|------|------|------|-----|----|
|             |   | %    | R | %    | R   | %   | R   | %    | R    | %    | R    | %   | R  |
| 1           | Adanya publikasi mengenai prosedur penyusunan rencana | 10.3 | 6 | 12   | 7   | 1.7 | 1   | 29.3 | 17   | 46.7 | 27   | 100 | 58 |
| 2           | Keterbukaan menerima partisipasi masyarakat           | 13.8 | 8 | 10.4 | 6   | 0   | 0   | 13.8 | 8    | 62   | 36   | 100 | 58 |
| Rata-Rata % |   | 12   | 7 | 11.2 | 6.5 | 0.8 | 0.5 | 21.6 | 12.5 | 54.4 | 31.5 | 100 | 58 |

Pernyataan responden dari indikator keterbukaan proses dengan sub indikator adanya publikasi mengenai prosedur penyusunan rencana yang memberikan jawaban sangat tidak setuju 10,3% atau sebanyak 6 orang, responden yang menjawab tidak setuju 12% (7 orang), yang menjawab ragu-ragu 1,7% atau sebanyak 1 orang, dan yang menjawab setuju 29,3% atau 17 orang, adapun yang menjawab sangat setuju sebanyak 46,7% atau 27 orang. Sedangkan pada sub indikator keterbukaan menerima partisipasi masyarakat yang menjawab sangat tidak setuju 13,8% (8 orang), yang menjawab tidak setuju 10,4% atau 6 orang, responden dengan jawaban ragu-ragu sebanyak 0% atau 0 orang, yang menjawab setuju 13,8% atau 8 orang dan yang menjawab sangat setuju 62% atau terdapat 36 orang.

#### 4) Kerangka regulasi yang menjamin transparansi

Kerangka regulasi yang menjamin transparansi adalah penyedia layanan melakukan sesuai prosedur pelaksanaan yang ada pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru.

Dengan sub indikator:

- Penyediaan system informasi

Pernyataan yang dibuat oleh peneliti memperoleh jawaban yang sesuai dari Dinas Penanaman Modal PTSP TK tentang kejelasan dan kelengkapan informasi maka dapat dilihat pada tabel 4.10 berikut:

**Tabel 4.10 Pernyataan Responden tentang Kerangka Regulasi yang Menjamin Transparansi**

| No | Item-Item Instrumen         | STS  |   | TS  |   | RR |   | S    |    | SS   |    | JUM |    |
|----|-----------------------------|------|---|-----|---|----|---|------|----|------|----|-----|----|
|    |                             | %    | R | %   | R | %  | R | %    | R  | %    | R  | %   | R  |
| 1  | Penyediaan sistem informasi | 15.5 | 9 | 8.6 | 5 | 0  | 0 | 43.1 | 25 | 32.8 | 19 | 100 | 58 |
|    | Rata-Rata %                 | 15.5 | 9 | 8.6 | 5 | 0  | 0 | 43.1 | 25 | 32.8 | 19 | 100 | 58 |

Pernyataan responden dari indikator kerangka regulasi yang menjamin transparansi dengan sub indikator penyediaan system informasi yang memeberikan jawaban sangat tidak setuju 15,5% atau sebanyak 9 orang, responden yang menjawab tidak setuju 8,6% (5 orang), yang menjawab ragu-ragu 0% atau sebanyak 0 orang, dan yang menjawab setuju 43,1% atau 25 orang, adapun yang menjawab sangat setuju sebanyak 32,8% atau 19 orang.

### **3. Hasil Uji Variabel Kualitas Pelayanan**

#### **1. Reliability (Keandalan)**

Reliability yaitu kemampuan bekerja secara cepat dalam proses pelayanan dan memberikan pelayanan dengan tidak diskriminasi pada konsumen pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru. Dengan sub indikator:

- Kemampuan petugas menyampaikan pelayanan secara jelas
- Keahlian petugas dalam memberikan pelayanan
- Ketepatan waktu pelayanan dan kedisiplinan pegawai

- Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan

Pernyataan yang dibuat oleh peneliti memperoleh jawaban yang sesuai dari Dinas Penanaman Modal PTSP TK tentang kejelasan dan kelengkapan informasi maka dapat dilihat pada tabel 4.11 berikut:

**Tabel 4.11 Pernyataan responden tentang Reliability (Keandalan)**

| No. | Item-Item Instrumen                                   | STS  |      | TS   |     | RR  |     | S    |      | SS   |      | JUM |    |
|-----|---|------|------|------|-----|-----|-----|------|------|------|------|-----|----|
|     |   | %    | R    | %    | R   | %   | R   | %    | R    | %    | R    | %   | R  |
| 1   | Kemampuan petugas menyampaikan pelayanan secara jelas | 20.7 | 12   | 6.9  | 4   | 0   | 0   | 22.4 | 13   | 50   | 29   | 100 | 58 |
| 2   | Keahlian petugas dalam memberikan pelayanan           | 17.2 | 10   | 10.4 | 6   | 0   | 0   | 29.3 | 17   | 43.1 | 25   | 100 | 58 |
| 3   | Ketetapan waktu pelayanan dan kedisiplinan pegawai    | 19   | 11   | 8.6  | 5   | 0   | 0   | 8.6  | 5    | 63.8 | 37   | 100 | 58 |
| 4   | Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan     | 17.3 | 10   | 5.2  | 3   | 5.2 | 3   | 12   | 7    | 60.3 | 35   | 100 | 58 |
|     | Rata-Rata %   | 18.6 | 10.8 | 7.8  | 4.5 | 1.3 | 0.7 | 18   | 10.5 | 54.3 | 31.5 | 100 | 58 |

Pernyataan responden dari indikator Reliability/Keandalan dengan sub indikator kemampuan petugas menyampaikan pelayanan secara jelas yang memeberikan jawaban sangat tidak setuju 20,7% atau sebanyak 12 orang, responden yang menjawab tidak setuju 6.9% (4 orang), yang menjawab ragu-ragu 0% atau sebanyak 0 orang, dan yang menjawab setuju 22,4% atau 13 orang, adapun yang menjawab sangat setuju sebanyak 50% atau 29 orang. Sedangkan

pada sub indikator keahlian petugas dalam memberikan pelayanan yang menjawab sangat tidak setuju 17,2% (10 orang), yang menjawab tidak setuju 10,4% atau 6 orang, responden dengan jawaban ragu-ragu sebanyak 0% atau 0 orang, yang menjawab setuju 29,3% atau 17 orang dan yang menjawab sangat setuju 43,1% atau terdapat 25 orang. Pada sub indikator ketetapan waktu pelayanan dan kedisiplinan pegawai yang memberikan jawaban sangat tidak setuju 19% atau sebanyak 11 orang, responden yang menjawab tidak setuju 8,6% (5 orang), yang menjawab ragu-ragu 0% atau sebanyak 0 orang, dan yang menjawab setuju 8,6% atau 5 orang, adapun yang menjawab sangat setuju sebanyak 63,8% atau 37 orang. Sedangkan pada sub indikator tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan yang menjawab sangat tidak setuju 17,3% (10 orang), yang menjawab tidak setuju 5,2% atau 3 orang, responden dengan jawaban ragu-ragu sebanyak 5,2% atau 3 orang, yang menjawab setuju 12% atau 7 orang dan yang menjawab sangat setuju 60,3% atau terdapat 35 orang.

## 2. Assurance (Jaminan)

Assurance atau jaminan yaitu memberikan jaminan sesuai mekanisme pelayanan yang menjamin konsumen puas dengan pelayanan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru. Dengan sub indikator:

- Jaminan kemudahan prosedur pelayanan
- Jaminan kemudahan persyaratan pelayanan
- Jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
- Jaminan kepastian waktu penyelesaian pelayanan

Pernyataan yang dibuat oleh peneliti memperoleh jawaban yang sesuai dari Dinas Penanaman Modal PTSP TK tentang kejelasan dan kelengkapan informasi maka dapat dilihat pada tabel 4.12 berikut:

**Tabel 4.12 Pernyataan responden tentang Assurance (Jaminan)**

| No          | Item-Item Instrumen                            | STS  |     | TS   |     | RR   |   | S    |    | SS   |      | JUM |    |
|-------------|--|------|-----|------|-----|------|---|------|----|------|------|-----|----|
|             |  | %    | R   | %    | R   | %    | R | %    | R  | %    | R    | %   | R  |
| 1           | Jaminan kemudahan prosedur pelayanan           | 13.8 | 8   | 8.6  | 5   | 5.2  | 3 | 41.8 | 24 | 31   | 18   | 100 | 58 |
| 2           | Jaminan kemudahan persyaratan pelayanan        | 13.8 | 8   | 13.8 | 8   | 0    | 0 | 29.3 | 17 | 43.1 | 25   | 100 | 58 |
| 3           | Jaminan kepastian biaya dalam pelayanan        | 8.6  | 5   | 15.6 | 9   | 3.4  | 2 | 44.8 | 26 | 27.6 | 16   | 100 | 58 |
| 4           | Jaminan kepastian waktu penyelesaian pelayanan | 3.4  | 2   | 13.8 | 8   | 12.1 | 7 | 22.4 | 13 | 48.3 | 28   | 100 | 58 |
| Rata-Rata % |  | 9.9  | 5.7 | 12.9 | 7.5 | 5.2  | 3 | 34.5 | 20 | 37.5 | 21.8 | 100 | 58 |

Pernyataan responden dari indikator Assurance/ Jaminan dengan sub indikator jaminan kemudahan prosedur pelayanan yang memeberikan jawaban sangat tidak setuju 13,8% atau sebanyak 8 orang, responden yang menjawab tidak setuju 8,6% (5 orang), yang menjawab ragu-ragu 5,2% atau sebanyak 3 orang, dan yang menjawab setuju 41,8% atau 23 orang, adapun yang menjawab sangat setuju sebanyak 31% atau 18 orang. Sedangkan pada sub indikator jaminan kemudahan persyaratan pelayanan yang menjawab sangat tidak setuju 13,8% (8 orang), yang menjawab tidak setuju 13,8% atau 8 orang, responden dengan jawaban ragu-ragu sebanyak 0% atau 0 orang, yang menjawab setuju 29,3% atau

17 orang dan yang menjawab sangat setuju 43,1% atau terdapat 25 orang. Pada sub indikator jaminan kepastian biaya dalam pelayanan yang memeberikan jawaban sangat tidak setuju 8,6% atau sebanyak 5 orang, responden yang menjawab tidak setuju 15,6% (9 orang), yang menjawab ragu-ragu 3,4% atau sebanyak 2 orang, dan yang menjawab setuju 44,8% atau 26 orang, adapun yang menjawab sangat setuju sebanyak 27,6% atau 16 orang. Sedangkan pada sub indikator jaminan kepastian waktu penyelesaian pelayanan yang menjawab sangat tidak setuju 3,4% (2 orang), yang menjawab tidak setuju 13,8% atau 8 orang, responden dengan jawaban ragu-ragu sebanyak 12,1% atau 7 orang, yang menjawab setuju 22,4% atau 13 orang dan yang menjawab sangat setuju 48,3% atau terdapat 28 orang.

### 3. Tangible (Bukti Langsung)

Tangible/ Bukti Langsung yaitu pemberian pelayanan yang sesuai dengan penggunaan perlengkapan dan kemampuan karyawan melayani pengunjung pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru. Dengan sub indikator:

- Fasilitas sarana dan prasarana masyarakat
- Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
- Kebersihan tempat pelayanan
- Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
- Kemudahan memperoleh akses layanan

Pernyataan yang dibuat oleh peneliti memperoleh jawaban yang sesuai dari Dinas Penanaman Modal PTSP TK tentang kejelasan dan kelengkapan informasi maka dapat dilihat pada tabel 4.13 berikut:

**Tabel 4.13 Pernyataan Responden tentang Tangible (Bukti Langsung)**

| No.         | Item-Item Instrumen                         | STS  |     | TS    |     | RR  |     | S    |      | SS   |      | JUM |    |
|-------------|---|------|-----|-------|-----|-----|-----|------|------|------|------|-----|----|
|             |   | %    | R   | %     | R   | %   | R   | %    | R    | %    | R    | %   | R  |
| 1           | Fasilitas sarana dan prasarana pelayanan    | 12   | 7   | 15.5  | 9   | 1.7 | 1   | 55.3 | 32   | 15.5 | 9    | 100 | 58 |
| 2           | Kenyamanan tempat melakukan pelayanan       | 12   | 7   | 8.6   | 5   | 6.9 | 4   | 6.9  | 4    | 65.6 | 38   | 100 | 58 |
| 3           | Kebersihan tempat pelayanan                 | 13.8 | 8   | 12    | 7   | 3.4 | 2   | 3.4  | 2    | 67.2 | 39   | 100 | 58 |
| 4           | Penampilan petugas dalam melayani pelanggan | 10.3 | 6   | 12    | 7   | 1.7 | 1   | 10.3 | 6    | 65.5 | 38   | 100 | 58 |
| 5           | Kemudahan memperoleh akses pelayanan        | 12   | 7   | 13.79 | 8   | 1.7 | 1   | 24.1 | 14   | 48.2 | 28   | 100 | 58 |
| Rata-Rata % |   | 12   | 8.7 | 15.4  | 7.2 | 3.1 | 1.8 | 20   | 11.6 | 52.3 | 30.4 | 100 | 58 |

Pernyataan responden dari indikator Tangible/Bukti Langsung dengan sub indikator fasilitas sarana dan prasarana pelayanan yang memberikan jawaban sangat tidak setuju 12% atau sebanyak 7 orang, responden yang menjawab tidak setuju 15,5% (9 orang), yang menjawab ragu-ragu 1,7% atau sebanyak 1 orang, dan yang menjawab setuju 55,3% atau 32 orang, adapun yang menjawab sangat

setuju sebanyak 15,5% atau 9 orang. Sedangkan pada sub indikator kenyamanan tempat melakukan pelayanan yang menjawab sangat tidak setuju 12% (7 orang), yang menjawab tidak setuju 8,6% atau 5 orang, responden dengan jawaban ragu-ragu sebanyak 6,9% atau 4 orang, yang menjawab setuju 6,9% atau 4 orang dan yang menjawab sangat setuju 65,6% atau terdapat 38 orang. Pada sub indikator kebersihan tempat pelayanan yang memberikan jawaban sangat tidak setuju 13,8% atau sebanyak 8 orang, responden yang menjawab tidak setuju 12% (7 orang), yang menjawab ragu-ragu 3,4% atau sebanyak 2 orang, dan yang menjawab setuju 3,4% atau 2 orang, adapun yang menjawab sangat setuju sebanyak 67,2% atau 39 orang. Sedangkan pada sub indikator penampilan petugas dalam melayani pengunjung yang menjawab sangat tidak setuju 10,3% (6 orang), yang menjawab tidak setuju 12% atau 7 orang, responden dengan jawaban ragu-ragu sebanyak 1,7% atau 1 orang, yang menjawab setuju 10,3% atau 6 orang dan yang menjawab sangat setuju 65,5% atau terdapat 38 orang. Dan sub indikator kemudahan memperoleh akses pelayanan yang menjawab sangat tidak setuju 12% (7 orang), yang menjawab tidak setuju 13,7% atau 8 orang, responden dengan jawaban ragu-ragu sebanyak 1,7% atau 1 orang, yang menjawab setuju 24,1% atau 14 orang dan yang menjawab sangat setuju 48,2% atau terdapat 28 orang.

#### 4. Empathy (Empati/Peduli)

Empathy/ peduli yaitu adanya keseriusan, kepedulian dan perhatian dalam memberikan pelayanan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru. Dengan sub indikator:

- Petugas melayani dengan sikap ramah

- Petugas melayani dengan sikap sopan santun
- Petugas melayani dengan tidak membeda-bedakan

Pernyataan yang dibuat oleh peneliti memperoleh jawaban yang sesuai dari Dinas Penanaman Modal PTSP TK tentang kejelasan dan kelengkapan informasi maka dapat dilihat pada tabel 4.14 berikut:

**. Tabel 4.14 Pernyataan Responden tentang Empathy (Empati/Peduli)**

| No.         | Item-Item Instrumen                         | STS  |     | TS   |   | RR  |     | S   |     | SS   |      | JUM |    |
|-------------|---|------|-----|------|---|-----|-----|-----|-----|------|------|-----|----|
|             |   | %    | R   | %    | R | %   | R   | %   | R   | %    | R    | %   | R  |
| 1           | Petugas melayani dengan sikap ramah         | 10.3 | 6   | 13.8 | 8 | 3.4 | 2   | 8.6 | 5   | 63.9 | 37   | 100 | 58 |
| 2           | Petugas melayani dengan sikap sopan santun  | 12   | 7   | 10.3 | 6 | 1.7 | 1   | 5.2 | 3   | 70.8 | 41   | 100 | 58 |
| 3           | Petugas melayani dengan tidak diskriminatif | 10.3 | 6   | 6.9  | 4 | 8.6 | 5   | 5.2 | 3   | 69   | 40   | 100 | 58 |
| Rata-Rata % |   | 10.9 | 6.3 | 10.3 | 6 | 4.6 | 2.7 | 6.3 | 3.7 | 67.9 | 39.3 | 100 | 58 |

Pernyataan responden dari indikator Empathy/Peduli dengan sub indikator petugas melayani dengan sikap ramah yang memberikan jawaban sangat tidak setuju 10.3% atau sebanyak 6 orang, responden yang menjawab tidak setuju 13,7% (8 orang), yang menjawab ragu-ragu 3,4% atau sebanyak 2 orang, dan yang menjawab setuju 8,6% atau 5 orang, adapun yang menjawab sangat setuju sebanyak 63,7% atau 37 orang. Sedangkan pada sub indikator petugas melayani dengan sikap sopan santun yang menjawab sangat tidak setuju 12% (7 orang),

yang menjawab tidak setuju 10,3% atau 6 orang, responden dengan jawaban ragu-ragu sebanyak 1,7% atau 1 orang, yang menjawab setuju 5,1% atau 3 orang dan yang menjawab sangat setuju 70,6% atau terdapat 41 orang. Pada sub indikator petugas melayani dengan tidak diskriminatif yang memberikan jawaban sangat tidak setuju 10,3% atau sebanyak 6 orang, responden yang menjawab tidak setuju 6,9% (4 orang), yang menjawab ragu-ragu 8,6% atau sebanyak 5 orang, dan yang menjawab setuju 5,1% atau 3 orang, adapun yang menjawab sangat setuju sebanyak 68,9% atau 40 orang.

#### 4. Responsiveness/ Daya Tanggap

Responsiveness/ Daya Tanggap adalah kemampuan aparatur/petugas dalam menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru. Dengan sub indikator:

- Merespon setiap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
- Kecermatan dan ketetapan waktu petugas dalam melayani
- Petugas membantu pelanggan memperoleh informasi dan merespon keluhan pelanggan

Pernyataan yang dibuat oleh peneliti memperoleh jawaban yang sesuai dari Dinas Penanaman Modal PTSP TK tentang kejelasan dan kelengkapan informasi maka dapat dilihat pada tabel 4.15 berikut:

**. Tabel 4.15 Pernyataan Responden tentang Responsiveness (Daya Tanggap)**

| No.         | Item-Item Instrumen  | STS  |     | TS   |   | RR   |     | S    |      | SS   |      | JUM |    |
|-------------|--|------|-----|------|---|------|-----|------|------|------|------|-----|----|
|             |  | %    | R   | %    | R | %    | R   | %    | R    | %    | R    | %   | R  |
| 1           | Merespon setiap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan                       | 12   | 7   | 13.8 | 8 | 0    | 0   | 8.6  | 5    | 65.6 | 38   | 100 | 58 |
| 2           | Kecermatan dan ketepatan waktu petugas dalam melayani pelanggan                | 12   | 7   | 13.8 | 8 | 1.7  | 1   | 29.3 | 17   | 43.2 | 25   | 100 | 58 |
| 3           | Petugas membantu pelanggan memperoleh informasi dan merespon keluhan pelanggan | 10.4 | 6   | 8.6  | 5 | 10.4 | 6   | 20.6 | 12   | 50   | 29   | 100 | 58 |
| Rata-Rata % |  | 11.5 | 6.3 | 12.1 | 8 | 4    | 2.3 | 19.5 | 11.3 | 52.9 | 30.1 | 100 | 58 |

Pernyataan responden dari indikator Responsiveness dengan sub indikator merespon setiap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan yang memeberikan jawaban sangat tidak setuju 12% atau sebanyak 7 orang, responden yang menjawab tidak setuju 13,8% (8 orang), yang menjawab ragu-ragu 0% atau sebanyak 0 orang, dan yang menjawab setuju 8,6% atau 5 orang, adapun yang menjawab sangat setuju sebanyak 65,5% atau 38 orang. Sedangkan pada sub indikator kecermatan dan ketepatan waktu petugas dalam melayani pelanggan yang menjawab sangat tidak setuju 12% (7 orang), yang menjawab tidak setuju 13,8% atau 8 orang, responden dengan jawaban ragu-ragu sebanyak 1,7% atau 1 orang, yang menjawab setuju 29,3% atau 17 orang dan yang menjawab sangat setuju 43,1% atau terdapat 25 orang. Pada sub indikator petugas membantu

pelanggan memperoleh informasi dan merespon keluhan pelanggan yang memeberikan jawaban sangat tidak setuju 10,4% atau sebanyak 6 orang, responden yang menjawab tidak setuju 8,6% (5 orang), yang menjawab ragu-ragu 10,4% atau sebanyak 6 orang, dan yang menjawab setuju 20,6% atau 12 orang, adapun yang menjawab sangat setuju sebanyak 50% atau 29 orang.

Nilai sum variable Transparansi (X) berdasarkan jawaban responden dapat dilihat pada tabel 4.16 berikut :

**Tabel 4.16 Nilai Sum Variabel Transparansi**

| Pertanyaan        | Jawaban Responden |      |          |      |          |      |          |      |          |      | Skor          |
|-------------------|-------------------|------|----------|------|----------|------|----------|------|----------|------|---------------|
|                   | STS               |      | TS       |      | RR       |      | S        |      | SS       |      |               |
|                   | $\Sigma$          | %    | $\Sigma$ | %    | $\Sigma$ | %    | $\Sigma$ | %    | $\Sigma$ | %    |               |
| <b>X 1</b>        | 12                | 20.7 | 24       | 41.4 | 17       | 29.3 | 1        | 1.7  | 4        | 6.9  | 135           |
| <b>X 2</b>        | 5                 | 8.6  | 10       | 17.2 | 11       | 19   | 29       | 50   | 3        | 5.2  | 189           |
| <b>X 3</b>        | 10                | 17.2 | 4        | 6.9  | 7        | 12.1 | 26       | 44.8 | 11       | 19   | 198           |
| <b>X 4</b>        | 7                 | 12.1 | 7        | 12.1 | 6        | 10.3 | 25       | 43.1 | 13       | 22.4 | 204           |
| <b>X 5</b>        | 10                | 17.2 | 4        | 6.9  | -        | -    | 21       | 36.2 | 23       | 39.7 | 217           |
| <b>X 6</b>        | 6                 | 10.3 | 7        | 12.1 | 1        | 1.7  | 17       | 29.3 | 27       | 46.6 | 226           |
| <b>X 7</b>        | 8                 | 13.8 | 6        | 10.3 | -        | -    | 8        | 13.8 | 36       | 62.1 | 232           |
| <b>X 8</b>        | 9                 | 15.5 | 5        | 8.6  | -        | -    | 25       | 43.1 | 19       | 32.8 | 214           |
| <b>Total Skor</b> |                   |      |          |      |          |      |          |      |          |      | <b>1.615</b>  |
| <b>Rata-Rata</b>  |                   |      |          |      |          |      |          |      |          |      | <b>201.87</b> |

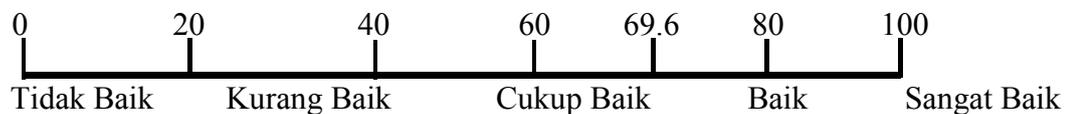
Pada tabel 4.16 tanggapan responden tentang Transparansi dengan total skor 1.615 atau dengan rata-rata skor 201.87 dari 8 item pernyataan yang didapatkan pada keempat indikator. Adapun skor tertinggi dari setiap item pernyataan diberi skor 5 dan skor terendah setiap item pernyataan diberi skor 1. Untuk mengetahui skor maximum variabel Transparansi (X) adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
\text{Skor Maximum} &= \text{Skor tertinggi item pernyataan} \times N \times \text{Item pernyataan} \\
&= 5 \times 58 \times 8 \\
&= 2.320
\end{aligned}$$

Berdasarkan dari hasil penelitian Transparansi di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru diperoleh dari jumlah skor hasil perolehan dalam pengumpulan data kuesioner sebanyak 1.615. Maka tanggapan dari 58 responden mengenai Transparansi di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru yaitu:

$$\frac{\text{Skor Perolehan}}{\text{Skor Maximum}} \times 100\% = \frac{1.615}{2.320} \times 100\% = 69,6\%$$

Dari hasil penilaian Transparansi 69.6% yang ditetapkan, hal ini secara kontinum dapat dibuat kategori sebagai berikut :



Berdasarkan hasil penelitian di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru memperoleh hasil sebesar 69,6% yang menunjukkan bahwa Transparansi berada pada kategori Cukup Baik dan masih sangat perlu untuk ditingkatkan. Hal tersebut menunjukkan bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi Transparansi sehingga dalam penggunaannya sudah mampu dimanfaatkan dengan baik oleh masyarakat dalam hal ini partisipasi masyarakat dalam program keluarga berencana. Namun berdasarkan pengamatan peneliti, masih terdapat hal yang menjadi kekurangan dalam penggunaan media sosial itu sendiri yakni penggunaan media sosial tidak

dapat menyentuh seluruh kalangan masyarakat, sehingga keterbatasan itulah yang kerap menjadi alasan sebagian masyarakat tidak memperoleh informasi terkait dengan program keluarga berencana.

Nilai sum Variabel Kualitas Pelayanan (Y) berdasarkan jawaban responden dapat dilihat pada tabel 4.17 berikut:

**Tabel 4.17 Niali Sum Variabel Kualitas Pelayanan**

| Pertanyaan        | Jawaban Responden |      |          |      |          |      |          |      |          |      | Skor          |
|-------------------|-------------------|------|----------|------|----------|------|----------|------|----------|------|---------------|
|                   | STS               |      | TS       |      | RR       |      | S        |      | SS       |      |               |
|                   | $\Sigma$          | %    | $\Sigma$ | %    | $\Sigma$ | %    | $\Sigma$ | %    | $\Sigma$ | %    |               |
| <b>Y 1</b>        | 12                | 20.7 | 4        | 6.9  | -        | -    | 13       | 22.4 | 29       | 50   | 217           |
| <b>Y 2</b>        | 10                | 17.2 | 6        | 10.3 | -        | -    | 17       | 12.3 | 25       | 43.1 | 215           |
| <b>Y 3</b>        | 11                | 19   | 5        | 8.6  | -        | -    | 5        | 8.6  | 37       | 63.8 | 226           |
| <b>Y 4</b>        | 10                | 17.2 | 3        | 5.2  | 3        | 5.2  | 7        | 12.1 | 35       | 60.3 | 228           |
| <b>Y 5</b>        | 8                 | 13.8 | 5        | 8.6  | 3        | 5.2  | 24       | 41.4 | 18       | 31.0 | 213           |
| <b>Y 6</b>        | 8                 | 13.8 | 8        | 13.8 | -        | -    | 17       | 29.3 | 25       | 43.1 | 217           |
| <b>Y 7</b>        | 5                 | 8.6  | 9        | 15.5 | 2        | 3.4  | 26       | 44.8 | 16       | 27.6 | 213           |
| <b>Y 8</b>        | 2                 | 3.4  | 8        | 13.8 | 7        | 12.1 | 13       | 22.4 | 28       | 48.3 | 231           |
| <b>Y 9</b>        | 7                 | 12.1 | 9        | 15.5 | 1        | 1.7  | 32       | 55.2 | 9        | 15.5 | 201           |
| <b>Y 10</b>       | 7                 | 12.1 | 5        | 8.6  | 4        | 6.9  | 4        | 6.9  | 38       | 65.5 | 235           |
| <b>Y 11</b>       | 8                 | 13.8 | 7        | 12.1 | 2        | 3.4  | 2        | 3.4  | 39       | 67.2 | 231           |
| <b>Y 12</b>       | 6                 | 10.3 | 7        | 12.1 | 1        | 1.7  | 6        | 10.3 | 38       | 65.5 | 237           |
| <b>Y 13</b>       | 7                 | 12.1 | 8        | 13.8 | 1        | 1.7  | 14       | 24.1 | 28       | 48.3 | 222           |
| <b>Y 14</b>       | 6                 | 10.3 | 8        | 13.8 | 2        | 3.4  | 5        | 8.6  | 37       | 63.8 | 233           |
| <b>Y 15</b>       | 7                 | 12.1 | 6        | 10.3 | 1        | 1.7  | 3        | 5.2  | 41       | 70.7 | 239           |
| <b>Y 16</b>       | 6                 | 10.3 | 4        | 6.9  | 5        | 8.6  | 3        | 5.2  | 40       | 69.0 | 241           |
| <b>Y 17</b>       | 7                 | 12.1 | 8        | 13.8 | -        | -    | 5        | 8.6  | 38       | 65.5 | 233           |
| <b>Y 18</b>       | 7                 | 12.1 | 8        | 13.8 | 1        | 1.7  | 17       | 29.3 | 25       | 43.1 | 219           |
| <b>Y 19</b>       | 6                 | 10.3 | 5        | 8.6  | 6        | 10.3 | 12       | 20.7 | 29       | 50   | 227           |
| <b>Total Skor</b> |                   |      |          |      |          |      |          |      |          |      | <b>4.288</b>  |
| <b>Rata-Rata</b>  |                   |      |          |      |          |      |          |      |          |      | <b>225.68</b> |

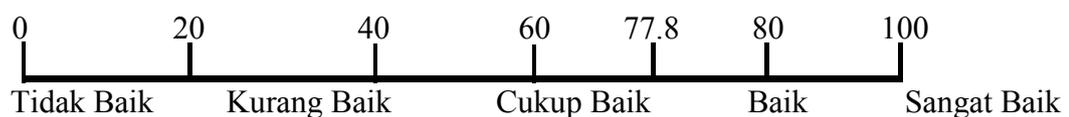
Pada tabel 4.17 tanggapan responden tentang Transparansi dengan total skor 4.288 atau dengan rata-rata skor 225.6 dari 19 item pernyataan yang didapatkan pada kelima indikator. Adapun skor tertinggi dari setiap item pernyataan diberi skor 5 dan skor terendah setiap item pernyataan diberi skor 1. Untuk mengetahui skor maximum variabel Kualitas Pelayanan (Y) adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Skor Maximum} &= \text{Skor tertinggi item pernyataan} \times N \times \text{Item pernyataan} \\ &= 5 \times 58 \times 19 \\ &= 5.510 \end{aligned}$$

Berdasarkan dari hasil penelitian Transparansi di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru diperoleh dari jumlah skor hasil perolehan dalam pengumpulan data kuesioner sebanyak 5.510. Maka tanggapan dari 58 responden mengenai Kualitas Pelayanan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru yaitu:

$$\frac{\text{Skor Perolehan}}{\text{Skor Maximum}} \times 100\% = \frac{4.288}{5.510} \times 100\% = 77.8\%$$

Dari hasil penilaian Kualitas Pelayanan 77.8% yang ditetapkan, hal ini secara kontinum dapat dibuat kategori sebagai berikut :



Berdasarkan hasil penelitian di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru memperoleh hasil sebesar

77.8% yang menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berada pada kategori Cukup Baik dan masih sangat perlu untuk ditingkatkan.

#### **4. Analisis secara Parsial Pengaruh Indikator Variabel Transparansi terhadap Variabel Kualitas Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru**

Variabel Transparansi (X) dalam penelitian ini dianalisis berdasarkan 4 (empat) indikator, yaitu:

1. Ketersediaan dan aksesibilitas dokumen, dengan sub indikator: (a) Ketersediaan petugas/ aparaturnya mengemukakan kelengkapan dokumen, dan (b) Penyediaan website dapat diakses oleh pengunjung setiap saat
2. Kejelasan dan kelengkapan informasi, dengan sub indikator: (a) Kebutuhan informasi cepat dan bebas; (b) Kemudahan mendapatkan informasi yang dibutuhkan; dan (c) Informasi yang tersedia dapat dipahami
3. Keterbukaan proses, dengan sub indikator: (a) Publikasi prosedur penyusunan rencana; dan (b) Penerimaan partisipasi masyarakat
4. Kerangka regulasi yang menjamin transparansi, dengan sub indikator penerapan aturan secara transparan

Berdasarkan 4 (empat) indikator dalam variabel Transparansi (X), maka peneliti akan melakukan analisis secara parsial pengaruh dari masing-masing indikator beserta sub indikatornya terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y) pada Dinas Penanaman Modal PTSP TK Kabupaten Barru.

1. Hasil Analisis Pengaruh Indikator Kesiediaan dan Aksebilitas Dokumen terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru.

Indikator kesiediaan dan aksebilitas dokumen dianalisis berdasarkan 2 (dua) sub indikator, yaitu:

- a. Kesiediaan petugas/ aparatur mengemukakan kelengkapan dokumen
- b. Penyediaan website dapat diakses oleh pengunjung setiap saat

**Tabel 4.18 Hasil Analisis Pengaruh Indikator Kesiediaan dan Aksebilitas Dokumen**

| Model Summary |                   |          |                   |                            |
|---------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model         | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1             | .811 <sup>a</sup> | .657     | .645              | 15.60467                   |

a. Predictors: (Constant), Kesiediaan aparatur, Penyediaan website

Pengaruh Indikator Kesiediaan dan Aksebilitas Dokumen dengan sub indikator kesiediaan petugas/ aparatur mengemukakan kelengkapan dokumen dan penyediaan website dapat diakses oleh pengunjung setiap saat terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru sebesar 0,657 atau 65,70% (Baik).

**Tabel 4.19 Hasil Analisis Pengaruh Sub Indikator Penyediaan Website**

| Coefficients <sup>a</sup> |                    |                             |            |                           |       |      |
|---------------------------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model                     |                    | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | T     | Sig. |
|                           |                    | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
|                           | (Constant)         | 10.015                      | 6.765      |                           | 1.480 | .144 |
| 1                         | Penyediaan website | .023                        | 2.266      | .001                      | .010  | .992 |
|                           | Kesediaan aparatur | 19.545                      | 2.191      | .810                      | 8.920 | .000 |

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Untuk sub indikator kesediaan petugas/ aparatur mengemukakan kelengkapan dokumen:

$$Y = 10,015 + 19,545 X$$

Untuk sub indikator penyediaan website dapat diakses oleh pengunjung setiap saat:

$$Y = 10,015 + 0,023 X$$

Maka, sub indikator kesediaan petugas/ aparatur mengemukakan kelengkapan dokumen lebih besar memengaruhi variabel Kualitas Pelayanan (Y). Sedangkan, sub indikator penyediaan website dapat diakses oleh pengunjung setiap saat penting untuk semakin ditingkatkan agar Kualitas Pelayanan juga semakin baik.

2. Hasil Analisis Pengaruh Indikator Kejelasan dan kelengkapan informasi terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru

Sub indikator: (a) Kebutuhan informasi cepat dan bebas; (b) Kemudahan mendapatkan informasi yang dibutuhkan; dan (c) Informasi yang tersedia dapat dipahami.

**Tabel 4.20 Hasil Analisis Pengaruh Indikator Kejelasan dan Kelengkapan Informasi**

| Model Summary |                   |          |                   |                            |
|---------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model         | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1             | .978 <sup>a</sup> | .957     | .955              | 2.01102                    |

a. Predictors: (Constant), Informasi yang tersedia dapat dipahami, Kebutuhan informasi cepat dan bebas, Kemudahan mendapatkan informasi yang dibutuhkan

Pengaruh Indikator Kejelasan dan Kelengkapan Informasi dengan sub indikator arus informasi yang bebas, informasi dapat diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan dan informasi yang tersedia harus memadai agar dapat dimengerti dan dipantau oleh pengunjung setiap saat terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru sebesar 0,957 atau 95,70% ( Sangat Baik).

**Tabel 4.21 Hasil Analisis Pengaruh Sub Indikator Kejelasan dan Kelengkapan Informasi**

| Coefficients <sup>a</sup> |   |                             |            |                           |       |      |
|---------------------------|---|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model                     |   | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | T     | Sig. |
|                           |   | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1                         | (Constant)                                      | 3.197                       | .772       |                           | 4.141 | .000 |
|                           | Kebutuhan informasi cepat dan bebas             | 2.161                       | .467       | .309                      | 4.627 | .000 |
|                           | Kemudahan mendapatkan informasi yang dibutuhkan | 1.735                       | .508       | .239                      | 3.413 | .001 |
|                           | Informasi yang tersedia dapat dipahami          | 2.986                       | .436       | .469                      | 6.846 | .000 |

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Untuk sub indikator kebutuhan informasi cepat dan bebas mengemukakan kejelasan dan kelengkapan informasi:

$$Y = 3,197 + 2,161 X$$

Untuk sub indikator kemudahan mendapatkan informasi yang dibutuhkan tentang prosedur, biaya program yang dapat diakses:

$$Y = 3,197 + 1,735 X$$

Untuk sub indikator informasi yang tersedia dapat dipahami tentang prosedur, biaya program yang dapat diakses:

$$Y = 3,197 + 2,986 X$$

Maka, sub indikator kebutuhan informasi yang tersedia dapat dipahami mengemukakan kejelasan dan kelengkapan dokumen lebih besar memengaruhi variabel Kualitas Pelayanan (Y). Sedangkan, sub indikator kemudahan mendapatkan informasi dan sub indikator informasi yang tersedia dapat dipahami penting untuk semakin ditingkatkan agar Kualitas Pelayanan juga semakin baik.

### 3. Indikator Keterbukaan proses

Sub indikator: (a) Publikasi prosedur penyusunan rencana; dan (b) Penerimaan partisipasi masyarakat

**Tabel 4.22 Hasil Analisis Pengaruh Indikator Keterbukaan Proses**

| Model Summary |                   |          |                   |                            |
|---------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model         | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1             | .937 <sup>a</sup> | .878     | .873              | 9.32751                    |

a. Predictors: (Constant), Penerimaan partisipasi masyarakat, Publikasi prosedur penyusunan rencana

Pengaruh Indikator Keterbukaan Proses dengan sub indikator publikasi prosedur penyusunan rencana dan penerimaan partisipasi masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru sebesar 0,937 atau 93,70% ( Sangat Baik).

**Tabel 4.23 Hasil Analisis Pengaruh Sub Indikator Keterbukaan Proses**

| Coefficients <sup>a</sup> |                                       |            |                           |      |       |      |
|---------------------------|---------------------------------------|------------|---------------------------|------|-------|------|
| Model                     | Unstandardized Coefficients           |            | Standardized Coefficients | T    | Sig.  |      |
|                           | B                                     | Std. Error | Beta                      |      |       |      |
|                           | (Constant)                            | 7.027      | 3.688                     |      | 1.905 | .062 |
| 1                         | Publikasi prosedur penyusunan rencana | 4.689      | 2.216                     | .248 | 2.116 | .039 |
|                           | Penerimaan partisipasi masyarakat     | 12.115     | 2.017                     | .704 | 6.005 | .000 |

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Untuk sub indikator publikasi prosedur penyusunan rencana agar keterbukaan proses terlihat:

$$Y = 7,027 + 4,689 X$$

Untuk sub indikator penerimaan partisipasi masyarakat setiap saat:

$$Y = 7,027 + 12,115 X$$

Maka, sub indikator penerimaan partisipasi masyarakat lebih besar memengaruhi variabel Kualitas Pelayanan (Y). Sedangkan, sub indikator publikasi prosedur penyusunan rencana penting untuk semakin ditingkatkan agar Kualitas Pelayanan juga semakin baik.

#### 4. Indikator Kerangka regulasi yang menjamin transparansi

Sub indikator penerapan aturan secara transparan.

**Tabel 4.24 Hasil Analisis Pengaruh Indikator Kerangka Regulasi yang Menjamin Transparansi**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .886 <sup>a</sup> | .785     | .781              | 12.25630                   |

a. Predictors: (Constant), Penerapan aturan secara transparan

Pengaruh Indikator Keterbukaan Proses dengan sub indikator publikasi prosedur penyusunan rencana dan penerimaan partisipasi masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru sebesar 0,886 atau 88,60% ( Sangat Baik).

**Tabel 4.25 Hasil Analisis Pengaruh Sub Indikator Kerangka Regulasi yang Menjamin Transparansi**

| Model                                | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | T      | Sig. |
|--------------------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
|                                      | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      |
| (Constant)                           | 13.369                      | 4.524      |                           | 2.955  | .005 |
| 1 Penerapan aturan secara transparan | 16.367                      | 1.146      | .886                      | 14.284 | .000 |

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Untuk sub indikator penerapan aturan secara transparan:

$$Y = 13,369 + 16,367 X$$

Maka, sub indikator penerapan aturan secara transparan cukup besar memengaruhi variabel Kualitas Pelayanan (Y).

## 5. Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

### a. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi Linear sederhana digunakan untuk melihat pengaruh variabel Transparansi terhadap variabel Kualitas Pelayanan. Berdasarkan hasil regresi sederhana dari data primer yang diolah dengan *software SPSS version 20* diperoleh hasil sebagaimana terlihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.26 Hasil Regresi Linier Sederhana**

| Coefficients <sup>a</sup> |                             |              |                           |      |        |      |
|---------------------------|-----------------------------|--------------|---------------------------|------|--------|------|
| Model                     | Unstandardized Coefficients |              | Standardized Coefficients | T    | Sig.   |      |
|                           | B                           | Std. Error   | Beta                      |      |        |      |
| 1                         | (Constant)                  | <b>1,330</b> | 3,774                     |      | ,352   | ,726 |
|                           | TRANSPARANSI (X)            | <b>2,601</b> | ,128                      | ,938 | 20,249 | ,000 |

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Berdasarkan tabel 4.26 hasil analisis regresi linier sederhana dengan menggunakan bantuan *software SPSS version 20* digunakan untuk menemukan model persamaan regresi maka, diperoleh persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$\hat{Y} = a + bX$$

$$\hat{Y} = 1,330 + 2,601X$$

Persamaan regresi diatas dapat dijelaskan sebagai berikut :

Kualitas Pelayanan adalah Y, sedangkan X adalah Transparansi. Koefisien regresi pada variabel (X) Transparansi menunjukkan hasil yang positif. Dengan demikian dapat dikatakan jika Transparansi baik maka akan mengakibatkan Kualitas Pelayanan juga semakin baik, sebaliknya jika Transparansi buruk akan

mengakibatkan Kualitas Pelayanan yang semakin rendah. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Transparansi berpengaruh nyata (penting) dalam mewujudkan Kualitas Pelayanan yang baik di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru. Karena positif maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel Transparansi terhadap variabel Kualitas Pelayanan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru.

#### b. Hasil Uji Korelasi Determinan

**Tabel 4.27 Hasil Uji Korelasi Determinan**

| Model Summary |                   |          |                   |                            |
|---------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model         | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1             | .938 <sup>a</sup> | .880     | .878              | 9.15543                    |

a. Predictors: (Constant), Transparansi

Adapun, hasil analisis data statistik Tabel 4.27, korelasi determinan, digunakan untuk melihat besarnya peranan *R Square* Transparansi (X) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru. Pada tabel diketahui besarnya koefisien determinasi atau angka *R square* adalah sebesar 0,880. Maka, besarnya pengaruh variabel bebas atau Transparansi terhadap variabel terikat Kualitas Pelayanan adalah 88%, sedangkan sisanya ( $100\% - 88\% = 12\%$ ) dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian. Melihat masih terdapat angka 12% yang merupakan variabel diluar penelitian maka ini masih dimungkinkan untuk dilakukan penelitian lanjutan oleh peneliti lain untuk mengetahui variabel yang belum masuk pada penelitian kali ini.

### c. Hasil Uji F

**Tabel 4.28 Hasil Uji F**

**ANOVA<sup>a</sup>**

| Model        | Sum of Squares | Df | Mean Square | F              | Sig.                    |
|--------------|----------------|----|-------------|----------------|-------------------------|
| 1 Regression | 34368.591      | 1  | 34368.591   | <b>410.019</b> | <b>.000<sup>b</sup></b> |
| Residual     | 4694.030       | 56 | 83.822      |                |                         |
| Total        | 39062.621      | 57 |             |                |                         |

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

b. Predictors: (Constant), Transparansi

Hasil analisis data statistik Tabel 4.26 uji F, digunakan untuk melakukan pengujian hipotesis yang telah diajukan sebelumnya. Terlihat bahwa nilai Sig. (P value) menunjukkan nilai sebesar 0.000. Nilai Sig. (P value) ini lebih kecil dibandingkan tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) = 10% (P value (sig) <  $\alpha$  atau 0.000 < 0,05). Berdasarkan hasil tersebut, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Hal ini berarti bahwa Transparansi berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru.

## C. Pembahasan

### 1. Variabel Transparansi (X)

Berdasarkan hasil penelitian, Transparansi di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru dikategorikan cukup baik dari kriteria jawaban responden, yaitu dilihat pada perhitungan nilai sum. Sebagaimana indikator dari Transparansi yang pertama yaitu kesediaan dan akseibilitas dokumen, kejelasan dan kelengkapan informasi, keterbukaan proses, dan kerangka regulasi yang menjamin transparansi.

Sebagaimana dikatakan salah satu pakar yaitu Fung, dkk (Ain) bahwa prinsip transparansi dibuat agar menciptakan keadilan tanpa pandang bulu sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Transparansi dalam penyelenggaraan publik yaitu semua kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan, yang sifatnya terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh pihak-pihak yang membutuhkan dan juga disediakan secara memadai dan mudah dimengerti oleh semua penerima kebutuhan pelayanan sehingga melalui transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah sebagai penyedia pelayanan.

Hal ini telah dibuktikan berdasarkan hasil penelitian pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru. Yaitu setiap Indikator Transparansi berpengaruh pada tiap-tiap indikator kualitas pelayanan, seperti yang dikemukakan oleh Kristianten.

## **2. Variabel Kualitas Pelayanan (Y)**

Kualitas Pelayanan Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru dari hasil kriteria jawaban responden menunjukkan kategori cukup baik. Berdasarkan dari nilai perhitungan sum, selaras dengan indikator Kualitas Pelayanan yaitu responsiveness, assurance, tangible, empathy dan reliability. Sebagaimana diungkapkan oleh Serdamayanti bahwa kualitas pelayanan umumnya berfokus pada masyarakat, sehingga

produk pelayanan di desain, diproduksi serta diberikan untuk memenuhi keinginan dan kepuasan pelanggan.

### **3. Pengaruh Variabel Transparansi (X) terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (Y)**

Hasil uji t atau uji Parsial memperlihatkan tingkat signifikansi yang sering diperlihatkan menggunakan  $\alpha = 10\%$ , berdasarkan data yang diperoleh Nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $20,249 > \text{nilai } t_{tabel} 2,003$  dengan nilai signifikansi ( $\text{sig}$ )  $0,000 \leq$  yang jika dilihat lebih kecil  $\leq 0,05$  maka, sebagai kesimpulan dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Transparansi terhadap Kualitas Pelayanan.

Setelah melakukan penelitian maka dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan dari Transparansi terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru. Dengan melibatkan 58 orang, memberikan informasi mengenai pengaruh dari variabel Transparansi terhadap Kualitas Pelayanan.

Indikator pertama menunjukkan bahwa kesediaan aksesibilitas dokumen daya tanggap, jaminan, bukti langsung, empati, dan keandalan sebagai Indikator Kualitas Pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman (2001). Begitu pula dengan indikator transparansi lainnya seperti kejelasan dan kelengkapan informasi, keterbukaan proses, kerangka regulasi yang menjamin transparansi, bahkan berpengaruh signifikan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru.

Berdasarkan pendapat pakar dan hasil penelitian pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru yang menyatakan ada pengaruh transparansi terhadap kualitas pelayanan hal senada diungkapkan pula oleh Umar (Ain) bahwa dalam konsep *good governance* prasyarat untuk mencapai pelayanan publik yang berkualitas juga menuntut pentingnya keterbukaan.

Berdasarkan analisis yang dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa Transparansi memengaruhi Kualitas Pelayanan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru sebesar kurang atau lebih dari 60%.

**L  
A  
M  
P  
I  
R  
A  
N**

**Berikut adalah Tabel Kuesioner Pernyataan Responden Pengunjung Dinas  
 Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja  
 Kabupaten Barru**

**Nama (Tidak Wajib) :**

**Jenis kelamin :**

**Pekerjaan :**

Berilah tanda checklist (√) pada salah satu pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan pendapat yang anda alami.

- Keterangan :
1. STS : Sangat Tidak Setuju
  2. TS : Tidak Setuju
  3. RR : Ragu-Ragu
  4. S : Setuju
  5. SS : Sangat Setuju

**Transparansi (X)**

| NO                                  | PERNYATAAN   | STS<br>(1) | TS<br>(2) | RR<br>(3) | S<br>(4) | SS<br>(5) |
|-------------------------------------|--|------------|-----------|-----------|----------|-----------|
| Kesediaan dan aksesibilitas dokumen |  |            |           |           |          |           |
| 1.                                  | Penyediaan website dikantor ini sudah ada yang dapat diakses oleh pengunjung kapan saja                  |            |           |           |          |           |
| 2.                                  | Pada dinas ini pengunjung mendapat penjelasan dari petugas/aparatur jika ada penyampaian atau pertanyaan |            |           |           |          |           |
| Kejelasan dan kelengkapan informasi |  |            |           |           |          |           |
| 1.                                  | Kebutuhan informasi dapat dipenuhi secara  |            |           |           |          |           |

|  |   |  |  |  |  |  |
|--|---|--|--|--|--|--|
|  | cepat dan dapat diakses dengan bebas  |  |  |  |  |  |
| 2.   | Pengunjung dengan mudah mendapat informasi dan mengakses jika membutuhkan                               |  |  |  |  |  |
| 3.   | Informasi yang tersedia dapat dengan mudah dipahami dan dipantau  |  |  |  |  |  |
| Keterbukaan proses                           |   |  |  |  |  |  |
| 1.   | Prosedur penyusunan rencana sudah dipublikasikan  |  |  |  |  |  |
| 2.   | Partisipasi masyarakat dapat diterima dengan baik   |  |  |  |  |  |
| Kerangka regulasi yang menjamin transparansi |   |  |  |  |  |  |
|  | Pada dinas ini sudah ada sistem yang disediakan agar dapat diperoleh informasi apa saja yang disediakan |  |  |  |  |  |

### Kualitas Pelayanan (Y)

| NO        | PERNYATAAN  | STS<br>(1) | TS<br>(2) | RR<br>(3) | S<br>(4) | SS<br>(5) |
|-----------|---|------------|-----------|-----------|----------|-----------|
| Keandalan |   |            |           |           |          |           |
| 1.        | Pengunjung mudah memahami petunjuk pelayanan yang diberikan oleh petugas/aparatur     |            |           |           |          |           |
| 2.        | Pelayanan yang diterima sudah berdasarkan standar operasional prosedur (SOP)          |            |           |           |          |           |
| 3.        | Petugas/aparatur handal memberikan pelayanan kepada pengunjung dari awal hingga akhir |            |           |           |          |           |
| 4.        | Petugas/aparatur serius menanggapi masalah yang pengunjung hadapi berkaitan dengan    |            |           |           |          |           |

|                |   |  |  |  |  |  |
|----------------|---|--|--|--|--|--|
|                | penanaman modal dan perizinan   |  |  |  |  |  |
| Jaminan        |   |  |  |  |  |  |
| 1.             | Petugas memberikan jaminan kemudahan prosedur pelayanan   |  |  |  |  |  |
| 2.             | Petugas memberikan jaminan kemudahan persyaratan pelayanan  |  |  |  |  |  |
| 3.             | Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan  |  |  |  |  |  |
| 4.             | Petugas memberikan jaminan kepastian waktu penyelesaian pelayanan                                       |  |  |  |  |  |
| Bukti Langsung |   |  |  |  |  |  |
| 1.             | Tersedianya alat bantu dalam pelayanan  |  |  |  |  |  |
| 2.             | Pengunjung mendapatkan pelayanan yang sama ragamnya satu sama lain                                      |  |  |  |  |  |
| 3.             | Tempat pelayanan disini memiliki fasilitas fisik pendukung yaitu ruang pelayanan yang nyaman dan bersih |  |  |  |  |  |
| 4.             | Penampilan petugas/aparatur yang melayani rapi  |  |  |  |  |  |
| 5.             | Kemudahan akses pengunjung dalam permohonan pelayanan   |  |  |  |  |  |
| Empati         |   |  |  |  |  |  |
| 1.             | Petugas melayani dengan sikap ramah melalui pelayanan yang berkualitas                                  |  |  |  |  |  |
| 2.             | Petugas melayani dengan sikap sopan santun  |  |  |  |  |  |
| 3.             | Pemberian pelayanan tidak membeda-bedakan antara status maupun golongan                                 |  |  |  |  |  |
| Daya Tanggap   |   |  |  |  |  |  |
| 1.             | Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.                                     |  |  |  |  |  |

|    |  |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 2. | Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat dan tepat |  |  |  |  |  |
| 3. | Semua keluhan pengunjung direspon oleh petugas               |  |  |  |  |  |

Lampiran 6 Dokumentasi Penelitian

## DOKUMENTASI

Photo Bersama Petugas/Aparatur



Pengisian Kuesioner



Pengisian Kuesioner oleh Pengunjung



## RIWAYAT HIDUP



**ANDI KARLINA**, Lahir di Barru, pada tanggal 07 November 1995 dari Ayah A.Kahar dan Ibu Nursiah. Penulis adalah anak ke-3 dari 3 bersaudara. Jenjang pendidikan yang pernah dilalui yaitu sebagai berikut :

- a) SD Inpres Binuang pada tahun 2002 – 2007
- b) SMP Neg.1 Balusu pada tahun 2007 – 2010
- c) SMA Neg. 1 Barru pada tahun 2010 – 2013
- d) Universitas Muhammadiyah Makassar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik pada Jurusan Ilmu Administrasi Negara sejak tahun 2014.

Tugas akhir sebagai mahasiswa di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar dengan judul skripsi “Pengaruh Transparansi terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru”.