

**PENGELOLAAN INFORMASI DALAM PELAYANAN PUBLIK
DI BADAN PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN
TERPADU (BPMP2T) KOTA PADANG**

SKRIPSI

***Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Program Studi
Ilmu Administrasi Negara Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik***



Oleh:

**ALHARISTO
TM/NIM: 2007/84291**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU SOSIAL POLITIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2015**

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Judul : **Pengelolaan Informasi Dalam Pelayanan Publik Di Badan
Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu
(BPMP2T) Kota Padang**

Nama : **Alharisto**

TM/NIM : 2007/84291

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

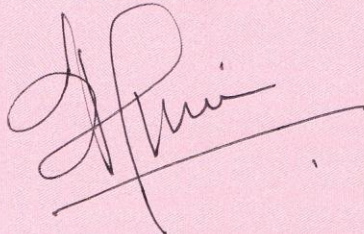
Jurusan : Ilmu Sosial Politik

Fakulta : Ilmu Sosial

Padang, 3 Februari 2015

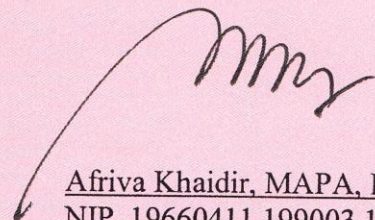
Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Prof. Dasman Lanin, M.Pd, Ph.D
NIP. 19570416 198602 1 001

Pembimbing II



Afriva Khaidir, MAPA, Ph.D
NIP. 19660411 199003 1 002

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi
Jurusan Ilmu Sosial Politik Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Negeri Padang

Pada hari Selasa 3 Februari 2015 Pukul 13.00 s/d 15.00 WIB

PENGELOLAAN INFORMASI DALAM PELAYAN PUBLIK DI BADAN PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU (BPMP2T) KOTA PADANG

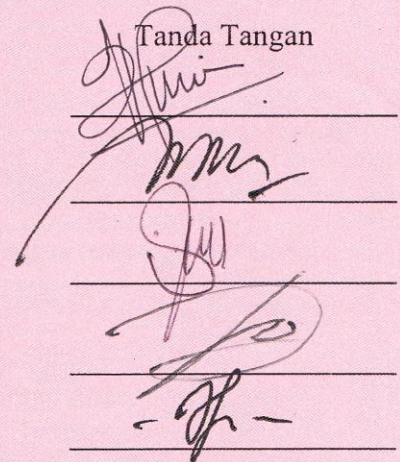
Nama : Alharisto
TM/NIM : 2007/84291
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Jurusan : Ilmu Sosial Politik
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 9 Februari 2015

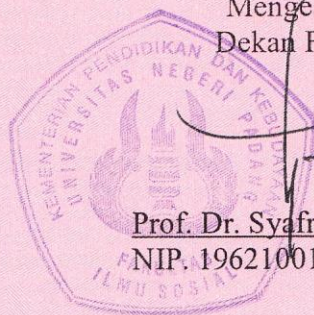
Tim Penguji :

	Nama
Ketua	: Prof. Dasman Lanin, M.Pd, Ph.D
Sekretaris	: Afriva Khaidir MAPA, Ph.D
Anggota	: Drs. Syamsir, M.Si, Ph.D
Anggota	: Zikri Alhadi, S.IP, M.A
Anggota	: Dra. Hj. Heni Chandra Gustina

Tanda Tangan



Mengesahkan:
Dekan FIS UNP



Prof. Dr. Syafri Anwar, M.Pd
NIP. 19621001 198903 1 002

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : ALHARISTO
Nim/Tahun Masuk : 84291/2007
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Jurusan : Ilmu Sosial Politik
Fakultas : Ilmu Sosial

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “Pengelolaan Informasi Dalam Pelayanan Publik Di Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kota Padang” adalah benar merupakan hasil karya saya dan bukan merupakan plagiat orang lain, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila suatu saat terbukti saya melakukan plagiat maka saya bersedia diproses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di instansi UNP maupun di masyarakat dan negara.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Padang, 9 Februari 2015
Saya yang Menyatakan



ALHARISTO
NIM. 84291/2007

ABSTRAK

Alharisto. 84291/2007. Aspek Pengelolaan Informasi dalam Pelayanan Publik di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kota Padang

Untuk memenuhi hak setiap orang dalam memperoleh informasi, Badan Publik berkewajiban menyediakan dan melayani permohonan Informasi Publik secara cepat, tepat waktu, biaya ringan/proporsional, dan cara sederhana. Namun, pada kenyataannya pelayanan publik belum sesuai dengan sebagaimana mestinya.. BPMP2T pada dasarnya sudah mulai memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi. Namun, dalam kegiatan pelayanan jasa informasi yang dilakukan pemanfaatan teknologi telekomunikasi dan informasi di BPMP2T belum maksimal, diantaranya dalam melakukan pengelolaan dan pelayanan jasa informasi kepada publik. Dari latar belakang tersebut maka penulis tertarik untuk mengetahui lebih jauh tentang (1) bagaimana Kegiatan pengelolaan pelayanan jasa informasi yang dilakukan BPMP2T Kota Padang (2) Faktor yang mempengaruhi pengelolaan informasi pelayanan publik di BPMP2T Kota Padang.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Penentuan informan dalam penelitian ini memakai teknik *purposive sampling*. Jenis datanya adalah data primer dan data sekunder yang dikumpulkan dengan wawancara dan studi dokumentasi. Uji keabsahan data dilakukan melalui teknik reduksi data, penyajian data dan triangulasi.

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan beberapa hal yaitu: kegiatan pengelolaan informasi dalam pelayanan publik yang dilakukan BPMP2T Kota Padang mengutamakan hal-hal sebagai berikut: kesederhanaan, kejelasan, ketepatan waktu dalam pengurusan dan pelayanan, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses dan kenyamanan. Sedangkan faktor yang mempengaruhi pengelolaan informasi pelayanan publik di BPMP2T Kota Padang meliputi penggunaan media, SDM, pelayanan keliling serta ketepatan waktu sesuai dengan SOP.

KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi ini, yang berjudul: **“Pengelolaan Informasi Dalam Pelayanan Publik Di Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kota Padang”**. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi pada program studi (S1) Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.

Dalam penelitian dan penulisan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang mendalam kepada:

1. Kedua orang tua tercinta Idrus Aila, S.Pd dan Surhayati S.Pd serta adik-adik Surida Oktorina dan Surida Wahyuni Sari yang telah memberikan dorongan dan do'a kepada penulis dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.
2. Prof. Dr. Syafri Anwar, M.Pd, selaku Dekan Fakultas Ilmu sosial Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Drs. M. Fachri Adnan, M.Si.Ph.D selaku Ketua Jurusan Ilmu Sosial Politik dan Ibu Henni Muchtar, SH. M.Hum selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Sosial Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
4. Bapak Prof. Dasman Lanin, M.Pd, Ph.D selaku pembimbing I dan bapak Afriva Khaidir MAPA, Ph.D selaku pembimbing II, yang telah membimbing penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

5. Bapak Drs. Syamsir, M.Si, Ph.D, Bapak Zikri Alhadi, S.IP, M.A dan ibu Dra. Hj. Heni Chandra Gustina, selaku tim penguji yang telah memberikan masukan berupa kritikan dan saran demi penyempurnaan skripsi ini.
6. Drs. Syakwan Lubis, selaku penasehat akademik yang telah mengarahkan dan membimbing peneliti dalam menyelesaikan perkuliahan.
7. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Ilmu Sosial Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang yang telah memberikan pelajaran dan pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis.
8. Bapak dan Ibu pegawai Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kota Padang.
9. Bapak dan Ibu Informan penelitian penulis
10. Semua pihak yang turut membantu hingga selesainya skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih.

Penulis menyadari bahwa skripsi yang disusun ini masih banyak terdapat berbagai kelemahan dan kekurangan. Karena itu penulis mengharapkan saran dan kritikan dari semua pihak untuk kesempurnaan tulisan yang akan datang. Terakhir penulis menyampaikan harapan semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk penulis dan kita semua. Amin.

Padang, 9 Februari 2015

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi, Batasan, dan Rumusan Masalah.....	8
C. Fokus Penelitian	9
D. Tujuan Penelitian	10
E. Manfaat Penelitian	10
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	
A. Kajian Teori	11
1. Pengelolaan Informasi Publik	11
2. Pelayanan Publik.....	14
3. Keterbukaan Informasi.....	21
B. Kerangka Koseptual	24

BAB III METODE PENULISAN

A. Jenis Penelitian.....	26
B. Lokasi Penelitian.....	26
C. Informan Penelitian.....	27
D. Jenis, Sumber, Teknik dan Alat Pengumpul Data	28
E. Uji Keabsahan Data.....	32
F. Teknik Analisis Data.....	34

BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN

A. Temuan Umum.....	37
1. Profil BPMP2T Kota Padang	37
2. Kegiatan Pengelolaan Informasi Dalam Pelayanan Publik yang Dilakukan BPMP2T Kota Padang.....	40
3. Faktor yang Mempengaruhi Pengelolaan Informasi Dalam Pelayanan Publik di BPMP2T Kota Padang	48
B. Pembahasan.....	50
1. Kegiatan Pengelolaan Informasi Dalam Pelayanan Publik yang dilakukan BPMP2T Kota Padang	50
2. Faktor yang Mempengaruhi Pengelolaan Informasi Dalam Pelayanan Publik di BPMP2T Kota Padang	63

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	73
B. Saran.....	74

DAFTAR KEPUSTAKAAN

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Nama Informan Penelitian.....	28
Tabel 2. Jenis, teknik dan alat pengumpulan data	32

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Kerangka Konseptual.....	25
Gambar 2 Model Interaktif	35
Gambar 3 Struktur Organisasi BPMP2T Kota Padang.....	39
Gambar 4 Struktur Bagan BMP2T	60

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Surat Izin Penelitian
- Lampiran 2. Surat Rekomendasi Penelitian (KESBANGPOL Kota Padang)
- Lampiran 3. Surat Keterangan telah melakukan penelitian dari Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Padang

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Hak memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia. Memperoleh informasi juga merupakan kebutuhan pokok manusia. Dalam Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28F disebutkan bahwa setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia.

Dengan adanya hak untuk memperoleh informasi tersebut menuntut wacana yang lebih luas mengenai perlunya keterbukaan informasi publik dalam penyelenggaraan negara. Keterbukaan informasi publik merupakan salah satu cara untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik. Hal ini sesuai dengan asas penyelenggaraan negara, yaitu asas keterbukaan. Dalam Undang Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih Dan Bebas Dari Korupsi, Kolusi, Dan Nepotisme pasal 3 Angka 4 pada bahagian penjelasan, dijelaskan bahwa:

“yang dimaksud dengan Asas Keterbukaan adalah asas yang membuka diri terhadap hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif tentang penyelenggaraan negara dengan tetap memperhatikan perlindungan atas hak asasi pribadi, golongan dan rahasia negara”.

Undang Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik merupakan jaminan hukum bagi setiap orang untuk memperoleh informasi sebagai salah satu hak asasi manusia yang dijamin oleh

Pasal 28F Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Keberadaan Undang Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik sangat penting sebagai landasan hukum yang berkaitan dengan (1) hak setiap orang untuk memperoleh Informasi Publik; (2) kewajiban Badan Publik dalam menyediakan dan melayani permohonan Informasi Publik secara cepat, tepat waktu, biaya ringan/proporsional, dan cara sederhana; (3) pengecualian Informasi Publik bersifat ketat dan terbatas; (4) kewajiban Badan Publik untuk membenahi sistem dokumentasi dan pelayanan informasi.

Untuk memenuhi hak setiap orang dalam memperoleh informasi, Badan Publik berkewajiban menyediakan dan melayani permohonan Informasi Publik secara cepat, tepat waktu, biaya ringan/proporsional, dan cara sederhana. Dalam Undang Undang Keterbukaan Informasi Publik, yang dimaksud dengan Badan Publik adalah lembaga eksekutif, legislatif, yudikatif, dan badan lainnya yang fungsi dan tugas pokoknya berkaitan dengan penyelenggaraan negara, yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah, atau organisasi nonpemerintah sepanjang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah, sumbangan masyarakat, dan/atau luar negeri. Dalam Undang Undang Nomor 14 Tahun 2008 pasal 7 tentang Kewajiban Badan Publik disebutkan bahwa:

- 1) Badan Publik wajib menyediakan, memberikan dan/atau menerbitkan Informasi Publik yang berada di bawah kewenangannya kepada Pemohon Informasi Publik, selain informasi yang dikecualikan sesuai dengan ketentuan.
- 2) Badan Publik wajib menyediakan Informasi Publik yang akurat, benar, dan tidak menyesatkan.
- 3) Untuk melaksanakan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Badan Publik harus membangun dan mengembangkan sistem informasi dan dokumentasi untuk mengelola Informasi Publik secara baik dan efisien sehingga dapat diakses dengan mudah.
- 4) Badan Publik wajib membuat pertimbangan secara tertulis setiap kebijakan yang diambil untuk memenuhi hak setiap orang atas Informasi Publik.
- 5) Pertimbangan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) antara lain memuat pertimbangan politik, ekonomi, sosial, budaya, dan/atau pertahanan dan keamanan negara.
- 6) Dalam rangka memenuhi kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sampai dengan ayat (4) Badan Publik dapat memanfaatkan sarana dan/atau media elektronik dan nonelektronik.

Dengan adanya Undang Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi ini serta adanya kewajiban Badan Publik dalam menyediakan, memberi dan/atau menerbitkan informasi sebagai bentuk pemenuhan hak asasi manusia untuk memperoleh informasi, diharapkan pemerintah mampu meningkatkan peran aktif masyarakat dalam mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik, yaitu yang transparan, efektif dan efisien, akuntabel serta dapat dipertanggungjawabkan. Terbukanya akses publik terhadap informasi diharapkan mampu menciptakan Badan Publik yang lebih bertanggungjawab dan berorientasi pada pelayanan publik yang baik. Selain itu juga diharapkan dapat meningkatkan pengelolaan dan pelayanan informasi di Badan Publik untuk menghasilkan layanan informasi yang berkualitas.

Kemajuan teknologi informasi juga merupakan solusi dalam memenuhi aspek transparansi, akuntabilitas dan partisipasi masyarakat.

Keterpaduan sistem pemerintahan melalui jaringan informasi on-line, perlu terus dikembangkan terutama dalam penyelenggaraan pelayanan, sehingga memungkinkan tersedianya data dan informasi pada instansi pemerintah yang dapat dianalisis dan dimanfaatkan secara cepat, akurat dan aman. Dengan adanya Akses yang mudah terhadap informasi diharapkan dapat memenuhi hak dan kebutuhan dasar masyarakat sehingga terwujud pelayanan yang baik dan optimal terkait dengan hak masyarakat dalam memperoleh informasi. Akses yang mudah terhadap informasi pelayanan publik ditentukan oleh tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi yang ada.

Dalam menyediakan informasi, Badan Publik harus membangun dan mengembangkan sistem informasi dan dokumentasi untuk mengelola Informasi Publik secara baik dan efisien sehingga dapat diakses dengan mudah. Dalam Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa Sistem Informasi Publik yang selanjutnya disebut Sistem Informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan latin, tulisan dalam huruf braile, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual maupun elektronik. Sistem informasi sebagai sarana pendukung dalam pemenuhan kebutuhan akan informasi diselenggarakan secara terbuka dan mudah diakses oleh publik.

Dalam Pasal 23 ayat 4 Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dijelaskan bahwa penyelenggara berkewajiban mengelola sistem informasi yang terdiri atas sistem informasi elektronik atau non elektronik, sekurang-kurangnya meliputi: (a) profil penyelenggara; (b) profil pelaksanaan; (c) standar pelayanan; (d) maklumat pelayanan; (e) pengelolaan pengaduan; dan (f) penilaian kinerja. Penyelenggara berkewajiban menyediakan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) kepada masyarakat secara terbuka dan mudah diakses.

Selain itu, dalam pasal 8 ayat 1 Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dijelaskan bahwa organisasi penyelenggara berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tujuan pembentukan sekurang – kurangnya meliputi: (a) pelaksanaan pelayanan; (b) pengelolaan pengaduan masyarakat; (c) pengelolaan informasi; (d) pengawasan internal; (e) penyuluhan kepada masyarakat; dan (f) pelayanan konsultasi. Namun, pada kenyataannya pelayanan publik belum sesuai dengan sebagaimana mestinya. Pelaksanaan layanan jasa informasi pada pelayanan publik sering kali tidak berjalan dengan baik dan belum sesuai dengan landasan hukum dan amanat Undang Undang yang ada, mulai dari kurangnya fasilitas, SDM yang belum memadai, akses yang lambat dalam memperoleh informasi, dan berbagai hal terkait dengan layanan informasi sehingga menyebabkan terjadinya pelayanan yang buruk.

Pelaksanaan layanan informasi yang biasa dilakukan sebuah lembaga pelayanan publik kurang terkelola dan tidak tersistem dengan baik. Dimulai

dari ketidak profesionalan petugas, manajemen pelayanan mutu yang tidak jelas sampai pada banyaknya keluhan dalam berurusan dengan lembaga yang terkait. Selain itu, masyarakat juga sering mengeluhkan tentang prosedur pelayanan yang berbelit-belit dan disiplin waktu/waktu pelayanan yang lama karena terkadang waktu pelayanan tidak sesuai dengan yang dijanjikan oleh petugas. Hal ini bisa terjadi dikarenakan lembaga pelayanan belum mempunyai standar manajemen pelayanan mutu yang jelas dan tersistematis yang bisa digunakan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu masyarakat masih sulit mengakses informasi karena pengelolaan informasi yang kurang jelas, dan minimnya ketersediaan media informasi seperti brosur terkait dengan lembaga pelayanan. Hal ini mengakibatkan kurangnya informasi yang diperoleh oleh masyarakat terkait dengan layanan jasa informasi pada lembaga pelayanan publik.

Beberapa studi menunjukkan bahwa akar permasalahan yang menyebabkan buruknya kinerja pelayanan publik adalah prosedur yang berbelit-belit dan tidak transparan serta tidak akuntabel (Ratminto: 2005). Berdasarkan data pada media massa (pada situs padang ekspress, 5 November 2013) pelayanan publik menjadi masalah karena pengurusannya masih berbelit-belit dan melibatkan banyak institusi sehingga banyak keluhan dari masyarakat terkait pelayan perizinan di Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) karena proses legalisasi lebih lama dari standar pelayanan. Selain itu, berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh penulis pada tanggal 21 April 2014, diketahui bahwa pelayanan publik di

Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) kota Padang masih belum mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal ini dikarenakan masih terdapatnya keluhan-keluhan masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan yang berkaitan dengan prosedur pelayanan dan komitmen terhadap pelaksanaan standar pelayanan minimal terutama dalam hal lama proses perizinan. Prosedur pelayanan masih dianggap membingungkan, lama proses pengurusan izin yang dipampang tidak sesuai dengan realita di lapangan. Selain itu kurang jelasnya informasi pelayanan juga menjadi salah satu permasalahan pada pemanfaatan dan pengelolaan informasi di BPMP2T.

Pemanfaatan teknologi telekomunikasi dan informasi di BPMP2T belum terlaksana dengan optimal. Pesatnya perkembangan teknologi telekomunikasi dan informasi saat ini seharusnya dapat membantu BPMP2T dalam menyediakan informasi bagi pengguna pelayanan sehingga mudah diakses. Seperti pemanfaatan layanan sms dan internet. Beberapa instansi pemerintah yang bergerak di bidang yang sama telah mulai memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi guna memberikan akses yang mudah kepada masyarakat, salah satunya badan perizinan Kota Malang. Melalui situs resmi yang dimiliki oleh badan perizinan kita dapat melihat bagaimana keseriusan badan perizinan kota malang dalam menjalankan tugasnya. Tidak hanya melalui internet masyarakat juga dapat menikmati pelayanan melalui jasa telekomunikasi seperti sms.

BPMP2T pada dasarnya sudah mulai memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi. Namun, dalam kegiatan pelayanan jasa informasi yang dilakukan pemanfaatan teknologi telekomunikasi dan informasi di BPMP2T belum maksimal, diantaranya dalam melakukan pengelolaan dan pelayanan jasa informasi kepada publik. Oleh karena itu, penulis tertarik melakukan penelitian dibidang layanan jasa informasi di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) dengan judul ***“Pengelolaan Informasi dalam Pelayanan Publik di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kota Padang”***.

B. Identifikasi, Batasan, dan Rumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, masalah yang teridentifikasi dalam proposal penelitian ini adalah:

- a. Pelaksanaan layanan jasa informasi di BPMP2T belum berjalan dengan baik dan belum sesuai dengan landasan hukum dan amanat Undang Undang yang ada.
- b. SDM yang mengelola jasa informasi di BPMP2T belum memadai,
- c. Akses dalam memperoleh informasi di BPMP2T masih lambat,
- d. Pelaksanaan layanan informasi di BPMP2T yang kurang terkelola dengan baik.
- e. Kegiatan pengelolaan dan pelayanan jasa informasi yang dilakukan BPMP2T belum maksimal

2. Batasan Masalah

Dari beberapa masalah di atas, masalah penelitian ini dibatasi pada hal-hal sebagai berikut:

- a. Kegiatan pengelolaan pelayanan jasa informasi yang dilakukan BPMP2T Kota Padang
- b. Faktor yang mempengaruhi pengelolaan informasi pelayanan publik di BPMP2T Kota Padang.

3. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah diatas, maka permasalahan yang akan diteliti adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimanakah kegiatan pengelolaan pelayanan jasa informasi yang dilakukan BPMP2T Kota Padang?
- b. Apa faktor yang mempengaruhi pengelolaan informasi pelayanan publik di BPMP2T Kota Padang?

C. Fokus Penelitian

Agar penelitian ini terfokus dan tidak mengambang karena mengingat keterbatasan kemampuan dari penulis, serta untuk mempertajam pembahasan, maka yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah kegiatan pengelolaan, serta faktor yang mempengaruhi pengelolaan informasi pelayanan publik di BPMP2T Kota Padang.

D. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah yang telah penulis kemukakan diatas, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kegiatan pengelolaan pelayanan publik di BPMP2T Kota Padang.
2. Untuk mengidentifikasi faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pengelolaan informasi pelayanan publik di BPMP2T Kota Padang.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin dicapai penulis dalam melakukan penelitian ini adalah:

1. Memberikan sumbangan pemikiran terhadap perkembangan ilmu pengetahuan khususnya ilmu administrasi negara yang berkaitan dengan manajemen pelayanan publik, terkait dengan permasalahan yang diteliti.
2. Bermanfaat sebagai bahan masukan dan evaluasi untuk Pemerintah Daerah Kota Padang dalam pelaksanaan pelayanan perizinan, sehingga dapat memberikan kenyamanan dan keteraturan dalam masyarakat.
3. Bagi peneliti sendiri sebagai acuan sekaligus penerapan ilmu yang telah peneliti peroleh selama perkuliahan.