

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan merupakan bagian yang tidak bisa terlepas dari kehidupan berbangsa dan bernegara. Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan bahwa negara wajib memberikan pelayanan yang baik kepada seluruh warga negara untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum dan kesejahteraan masyarakat. Kebutuhan masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik yang berkualitas dan merata menjadi masalah yang urgen dan perlu mendapatkan perhatian negara, hal ini wajar karena negara pada dasarnya dibentuk untuk melayani kepentingan masyarakat. Oleh karena itu, kebijakan Otonomi Daerah dalam Undang-undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang perubahan kedua atas Undang–Undang 32 Tahun 2004 tentang pemerintah Daerah memberikan kebebasan seluas-luasnya bagi daerah untuk mengurus urusannya dengan penekanan khusus pada 3 (tiga) aspek penting yakni peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat, mempercepat tingkat kesejahteraan masyarakat serta mewujudkan efektifitas dan efisiensi penyelenggaraan pemerintah.

Asas desentralisasi dari Undang-Undang tersebut membawa konsekuensi bagi penyelenggaraan pemerintah serta mendorong perkembangan otonomi daerah dan memperlancar pelayanan terhadap masyarakat. Salah satu masalah yang menghambat pertumbuhan ekonomi dan investasi adalah belum baiknya penataan birokrasi perijinan, biaya, standarisasi pelayanan dan berbagai aspek lainnya.

Sehubungan dengan itu maka revormasi pelayanan perijinan menjadi sebuah keharusan. Hal itu ditandai dengan terbentuknya kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) di setiap daerah Provinsi dan Kabupaten atau Kota, sehingga ada pemahaman bersama antara aparatur pelayanan perijinan dengan masyarakat penerima layanan guna mewujudkan pelayanan prima.

Pemerintah daerah harus mengoptimalkan pembangunan serta meningkatkan pelayanan publik yang berorientasi kepada kepentingan masyarakat. Salah satu bentuk semangat otonomi daerah dalam melaksanakan sistem pelayanan publik dengan menerbitkan regulasi, misalnya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik menjelaskan sebagai berikut : “Pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan layanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Penerapan kebijakan otonomi daerah di Indonesia menimbulkan harapan besar bagi masyarakat, terutama dalam hal peningkatan pelayanan publik. Berkembangnya tuntutan masyarakat sebagai indikasi peran yang semakin kritis menginginkan adanya birokrasi dalam organisasi pemerintahan yang profesional, khususnya dalam pelaksanaan pelayanan publik yang berkualitas. Hakikat desentralisasi adalah otonomisasi suatu masyarakat dalam wilayah tertentu. Pada otonomi daerah, urusan manajemen pelayanan menjadi kewenangan pemerintah daerah sehingga akan mendekatkan jarak antara pemberi pelayanan dan yang dilayani. Pemerintah daerah dianggap dapat lebih memahami keinginan penduduk

lokal sehingga pengambilan keputusan dalam penyediaan pelayanan lebih responsif terhadap permintaan masyarakat (Utomo, 2008).

Kualitas pelayanan publik yang dilakukan pemerintah seringkali dianggap sebagai cermin dari kualitas birokrasi secara umum yang ada di Indonesia. Satu hal yang hingga saat ini menjadi masalah dalam kaitannya hubungan antar rakyat dan pemerintah di daerah adalah dalam bidang *public service* (pelayanan umum). Pemerintah sebagai *service provider* (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk semakin optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kualitas maupun dari segi kuantitas pelayanan.

Tabel 1.1
Rekapan Ijin Bulan Januari-Desember Tahun 2017

No	Jenis Izin	Jenis Pengurusan			Jumlah (Unit)
		Baru (Unit)	Daftar Ulang (Unit)	Perpanjang (Unit)	
1	IMB	1.973	-	-	1.973
2	ITAK	-	-	433	433
3	NPWPD	744	-	1.204	1.948
4	SITPMB	97	-	143	240
5	SITU	838	2.085	1.179	4.102
6	SIUP	620	1.902	602	3.124
7	SIUPMB	6	-	13	19
8	TDG	40	58	36	134
9	TDI	14	-	-	14
10	TDP	611	-	1,331	1,942
Total		4.943	4.045	4.941	13.929

Sumber Data : DPMPSTSP Kota Kupang, Tahun 2019

Tabel 1.1 di atas dapat dilihat perbandingan izin dari sepuluh jenis izin yang ada, mulai dari daftar izin baru, daftar ulang izin, dan perpanjangan izin, perizinan SITU menjadi salah satu izin yang memiliki total sebesar 4.102 dan

yang paling rendah adalah perizinan TDI mulai dari daftar baru, daftar ulang dan perpanjangan izin yang memiliki total izin hanya 14 pengurusan izin.

Tabel 1.2
Rekapan Ijin Bulan Januari-Desember Tahun 2018

No	Jenis Izin	Jenis Pengurusan			Jumlah (Unit)
		Daftar Baru (Unit)	Daftar Ulang (Unit)	Perpanjang (Unit)	
1	IMB	2.406	-	-	2.406
2	ITAK	-	-	357	357
3	NPWPD	657	-	1.017	1.674
4	SITU	794	1.314	1.247	3.355
5	SIUP	632	234	573	1,439
6	TDP	774	-	1.073	1.847
7	SITPMB	68	-	166	234
8	SIUPMB	9	-	6	15
9	TDG	32	51	66	149
10	TDI	5	-	-	5
Total		5.990	1.914	4.632	11.481

Sumber Data : DPMPTSP Kota Kupang, Tahun 2019

Tabel 1.2 di atas dapat di lihat perbandingan izin bulan Januari-Desember dari sepuluh jenis perizinan yang ada, mulai dari daftar baru, daftar ulang dan juga perpanjangan izin, SITU menjadi salah satu izin yang memiliki total izin paling besar yaitu 3.355, dan yang paling rendah adalah perizinan TDI yang hanya memiliki total izin 5.

Dari tabel di atas dapat di lihat perbandingan ijin usaha pada tahun 2017 dan 2018 yang mengalami penurunan adalah tahun 2018. Di mana pada tahun 2017 izin usaha mencapai 13.929 izin dari sepuluh jenis izin usaha baik yang mendaftar baru, mendaftar ulang, dan yang memperpanjang izin usaha.

Sedangkan pada tahun 2018 hanya mencapai 11,481izin usaha baik dari yang mendaftar baru, mendaftar ulang dan yang memperpanjang izin usaha.

Tabel 1.3
Rekapitulasi Penerimaan Per Objek/Tahun 2017-2018

No	Jenis Perizinan	Tahun			
		2017		2018	
		Target	Realisasi	Target	Realisasi
1	IMB	4.500.000.000	4.801.722.000	6.000.000.000	2.692.459.500
2	SITU	2.000.000.000	572.937.500	2.000.000.000	456.968.000
3	ITAK	77.000.000	26.636.000	77.000.000	19.619.500
4	SITU-MB	1.500.000.000	49.800.000	1.500.000.000	47.406.250
5	SP3 (Fiskal, SIUP, TDI, TDP, TDG, SIUP-MB)	325.000.000	240.234.500	325.000.000	229.396.500
	Total target yang harus dicapai	8.402.000.000	5.543.086.500	9.902.000.000	3.357.088.750

Sumber Data : DPMPSTSP Kota Kupang, Tahun 2019

Tabel di atas dapat di lihat antara target dan realisasinya tidak seimbang. Dari sepuluh jenis perizinan yang ada, rata-rata tiap realisasinya tidak memenuhi target. Dapat di lihat, target penerimaan tahun 2017 dengan total 5.543.086.500 atau 65,97%. Sedangkan penerimaan pada tahun 2018 hanya 3.357.088.750 atau 32,89% realisasinya tidak memenuhi target yang telah di tetapkan. Dari perbandingan dua tahun di atas yang paling tinggi penerimaannya terdapat pada tahun 2017.

Wujud nyata dari permasalahan pelayanan publik dapat terlihat pada pelayanan perizinan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Kupang yang memiliki kewenangan untuk menyelenggarakan kegiatan perizinan dikarenakan masih adanya masalah seperti ketidaktepatan jangka waktu surat perizinan yang terbit dengan standar yang berlaku di DPMPSTSP Kota Kupang. Hal tersebut dikarenakan SDM Tim Teknis di DPMPSTSP Kota Kupang berasal dari dinas lain, sedangkan tim teknis tersebut mempunyai tanggung jawab pada

dinasnya masing-masing, juga belum diterapkan sistem pelayanan perizinan terintegrasi secara elektronik atau *Online Single Submission* (OSS) menurut PP No.24 Tahun 2018, sehingga pelayanan kepada masyarakat atau badan usaha dikatakan belum cukup baik. Selain itu juga ketidakcapaian penerimaan realisasi pendapatan yang belum memenuhi target yang di tentukan. Berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Kupang.”

1.2 Rumusan Masalah

Merujuk pada latar belakang masalah diatas maka rumusan pertanyaan peneliti sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran kualitas pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kupang?
2. Apakah Bukti Fisik (*Tangibles*) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kupang?
3. Apakah Keandalan (*Reliability*) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kupang?

4. Apakah Daya Tangkap (*Responsivennes*) berpengaruh kualitas pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kupang?
5. Apakah Jaminan (*Assurance*) berpengaruh kualitas pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kupang?
6. Apakah Empati (*Emphaty*) berpengaruh kualitas pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kupang?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Mengetahui gambaran kualitas pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kupang.
2. Untuk Menganalisis Bukti Fisik (*Tangibles*) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kupang.
3. Untuk Menganalisis Keandalan (*Reliability*) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kupang.
4. Untuk Menganalisis Daya Tangkap (*Responsivennes*) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kupang.

5. Untuk Menganalisis Jaminan (*Assurance*) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kupang.
6. Untuk Menganalisis Empati (*Emphaty*) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kupang.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang kualitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Kupang

1.4.1 Manfaat Teoritis

Manfaat yang diharapkan bagi penulis dan pembaca, antara lain:

1. Bagi Penulis

Untuk memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) di Universitas Khatolik Widya Mandira Swasta Kupang sekaligus penelitian ini menjadi bahan perbandingan antara teori dan praktek dilapangan melalui data yang penulis peroleh.

2. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran pemikiran bagi pihak-pihak atau pembaca yang mempunyai permasalahan yang sama atau ingin mengadakan penelitian yang lebih lanjut.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Sebagai masukan bagi DPMPTSP Kota Kupang guna meningkatkan pelayanan.