

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Salah satu tugas pemerintah yang paling utama dalam menjalankan roda pemerintahan adalah memberikan pelayanan yang telah menjadi hak setiap warga Negara, hal tersebut telah dijamin seiring disahkannya Undang – Undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Pelayanan publik baik di bidang perizinan maupun non - perizinan merupakan salah satu strategi untuk mewujudkan pemerintahan yang baik di Indonesia, karena dampak dari baik atau buruknya pelayanan publik dapat dirasakan langsung oleh masyarakat.

Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) pada saat ini telah berkembang dengan sangat pesat. Seiring dengan pesatnya perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi di Indonesia, maka tantangan akan pemanfaatan, pengolahan, dan penciptaan akan informasi berbasis teknologi kini telah menjadi semakin diperhitungkan dalam rangka meningkatkan daya saing di era globalisasi, termasuk di dalamnya untuk meningkatkan pelayanan suatu organisasi tertentu termasuk pemerintahan baik pusat maupun daerah secara terintegrasi.

Beberapa instansi pemerintahan di kota Bandung telah lama mengupayakan pelayanan publik yang berbasis *e-Government* demi memberikan kemudahan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang lebih cepat, tepat, dan murah, program ini mengacu kepada Instruksi Presiden No. 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-Government*. Kebijakan

pemerintah mengenai *e- Government* juga tertuang dalam Peraturan Daerah kota Bandung No.16 tahun 2011 pasal 13 tentang pelayanan publik secara elektronik.

E- Government telah diperkenalkan hingga kemudian diterapkan untuk tujuan yang berbeda – beda di kantor – kantor pemerintahan di kota Bandung. Salah satu badan pemerintahan yang telah menerapkan *e- Government* sebagai salah satu standar kinerjanya adalah Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kota Bandung sebagai satu – satunya badan/ lembaga yang berwenang dalam koordinasi pelayanan perizinan di kota Bandung dengan tujuan untuk meningkatkan keamanan dan kenyamanan pemohon dalam mengurus perizinan diantaranya meminimalisir sistem percaloan dengan menghindari kontak langsung antara pemohon dan petugas perizinan.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bandung No.16 Tahun 2011, Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) telah meluncurkan program *Online Service System* yang kemudian dikenal dengan program “*Hayu Bandung! Satu sentuhan untuk kemudahan*”. Melalui program layanan berbasis komputerisasi tersebut, masyarakat dapat menikmati inovasi pelayanan perizinan yang memberikan kepastian waktu, kepastian biaya, dan kepastian proses melalui tiga langkah mudah, yakni mendaftar dengan cara mengakses situs resmi yakni <http://www.dpmptsp.bandung.go.id>, membayar untuk beberapa izin yang berbayar (Izin Gangguan, Izin Mendirikan Bangunan, dan Izin Trayek) melalui transaksi elektronik, serta menunggu dokumen perizinan diantar lewat pos ke alamat tujuan pemohon.

Berdasarkan Peraturan Walikota Bandung No.495, terdapat beberapa jenis pelayanan terkait perizinan yang diberikan oleh DPMPTSP Kota Bandung, seluruh pelayanan perizinan yang tercantum dalam peraturan walikota tersebut dapat diakses melalui sistem elektronik (*e- Service*). Jenis – jenis layanan perizinan tersebut adalah sebagai berikut:

- a) Izin Gangguan
- b) Izin Lingkungan
- c) Izin Lokasi
- d) Izin Mendirikan Bangunan
- e) Izin Mendirikan Bangunan Untuk Tower
- f) Izin Pematangan Lahan/ Tanah
- g) Izin Pembuangan Air Limbah ke Sungai
- h) Izin Pengelolaan Tempat Parkir
- i) Izin Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek
- j) Izin Penyelenggaraan Reklame Permanen
- k) Izin Trayek
- l) Izin Usaha Angkutan
- m) Izin Usaha Industri
- n) Izin Usaha Jasa Konstruksi
- o) Izin Usaha Jasa Perdagangan
- p) Tanda Daftar Gudang
- q) Tanda Daftar Industri
- r) Tanda Daftar Perusahaan
- s) Tanda Daftar Usaha Kecil
- t) Tanda Daftar Usaha Mikro

Dari beberapa pelayanan perizinan yang diberikan oleh DPMPTSP sesuai dengan Peraturan Walikota No.495 tahun 2015 di atas, peneliti membatasi masalah penelitian dengan hanya memilih salah satu jenis pelayanan perizinan yaitu pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Adapun Standar Pelayanan Minimal yang diberikan oleh DPMPTSP kota Bandung mengacu pada Peraturan Daerah Kota Bandung No.16 Tahun 2011 pasal 21 tentang Komponen Standar Pelayanan, adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan perizinan terpadu secara elektronik harus sesuai dengan ketentuan yang tertera pada Peraturan Walikota Bandung No.495 tahun 2015 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan Terpadu sebagai dasar hukumnya.
2. Penyelenggaraan perizinan terpadu yang dapat dilakukan secara elektronik meliputi seluruh izin yang tercantum pada Perwal No.495 tahun 2015.
3. Persyaratan, sistem, mekanisme, prosedur, serta peta layanan perizinan yang berkaitan dengan pengajuan perizinan telah dijelaskan secara jelas dan dapat diakses secara online melalui *website* resmi DPMPTSP kota Bandung.
4. SDM pelaksana dari segi kualitas memiliki kompetensi yang baik dalam memberikan pelayanan, melakukan pengawasan internal yang sesuai dengan standar pelayanan., dan memadai dari segi kuantitas.
5. Adanya jaminan kepastian mengenai jangka waktu penyelesaian pelayanan, selambat – lambatanya 7 (tujuh) hari kerja.
6. Adanya jaminan kepastian tarif pelayanan untuk tiga pelayanan perizinan sesuai dengan standar biaya pelayanan yang telah ditetapkan, termasuk di antaranya Izin Mendirikan Bangunan (IMB).
7. Adanya penanganan pengaduan, saran, kritik, dan masukan melalui *call center*, *email*, dan media sosial yang dikelola oleh DPMPTSP kota Bandung.
8. Adanya jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen DPMPTSP kota Bandung untuk memberikan rasa aman.

Berdasarkan hasil penelitian awal melalui observasi, peneliti masih menemukan adanya kendala terkait pelayanan perizinan IMB berbasis *e-Government* oleh DPMPTSP kota Bandung, hal tersebut menyebabkan pelayanan perizinan IMB *online* yang diberikan oleh DPMPTSP kota Bandung masih rendah. Untuk lebih jelasnya, peneliti mencoba mengilustrasikan dalam bentuk tabel di bawah ini:

Tabel 1.1

**Pelayanan Perizinan IMB Berbasis *E- Government* oleh
DPMPTSP Kota Bandung tahun 2015 – 2016**

Tahun	Jenis Layanan Perizinan Berbasis <i>E - Government</i>	Kelemahan Layanan	Keterangan Kasus
2015 - 2016	Akses layanan perizinan IMB melalui situs resmi DPMPTSP Kota Bandung	Situs resmi DPMPTSP Kota Bandung masih sering mengalami gangguan	Dari 11796 kali pengaksesan dalam setahun, terjadi 6092 kali akses situs <i>error</i>
	Biaya perizinan IMB disetorkan melalui Bank dengan menggunakan nomor resi sebagai kode transaksi	Masih ada biaya perizinan IMB yang disetorkan secara manual	Dari 4883 Izin IMB yang diterbitkan dalam setahun, 1800 izin dibayar melalui pembayaran konvensional karena ada kesulitan dalam verifikasi nomor resi.
	Jaringan koneksi internet di kantor DPMPTSP untuk melayani masyarakat	Jaringan koneksi internet untuk melayani masyarakat masih kurang memadai	Hanya terdapat 2 jaringan koneksi internet untuk 43 komputer yang digunakan untuk melayani perizinan <i>online</i>
	Sistem komputerisasi untuk pengarsipan digital	Pengarsipan digital masih belum digunakan terkait kedala teknis	4883 berkas perizinan IMB belum diarsipkan secara digital
	Saluran informasi publik dan pengaduan <i>online</i>	Informasi publik dan pengaduan layanan online masih rendah	Dari 5 fasilitas layanan informasi publik dan pengaduan online yang ada, hanya 3 yang aktif digunakan yaitu <i>twitter</i> , <i>website</i> , dan <i>lapor.go.id</i>

Sumber: Data Pengaduan Pemkot Bandung dan LKIP DPMPTSP 2015 – 2016

**Pelayanan Perizinan IMB Berbasis *E- Government* oleh
DPMPTSP Kota Bandung tahun 2016 – 2017**

Tahun	Jenis Layanan Perizinan Berbasis <i>E - Government</i>	Kelemahan Layanan	Keterangan Kasus
2016 - 2017	Akses layanan perizinan IMB melalui situs resmi DPMPTSP Kota Bandung	Situs resmi DPMPTSP Kota Bandung masih sering mengalami gangguan	Dari 13726 kali pengaksesan dalam setahun, terjadi 9103 kali akses situs <i>error</i>
	Biaya perizinan IMB disetorkan melalui Bank dengan menggunakan nomor resi sebagai kode transaksi	Masih ada biaya perizinan IMB yang disetorkan secara manual	Dari 3882 Izin IMB yang diterbitkan dalam setahun, 1256 izin dibayar melalui pembayaran konvensional karena ada kesulitan dalam verifikasi nomor resi.
	Jaringan koneksi internet di kantor DPMPTSP untuk melayani masyarakat	Jaringan koneksi internet untuk melayani masyarakat masih kurang memadai	Hanya terdapat 2 jaringan koneksi internet untuk 46 komputer yang digunakan untuk melayani perizinan <i>online</i>
	Sistem komputerisasi untuk pengarsipan digital	Pengarsipan digital masih belum digunakan terkait kedala teknis	Dari 3882 berkas perizinan IMB yang diterbitkan, 2626 berkas belum diarsipkan secara digital
	Saluran informasi publik dan pengaduan <i>online</i>	Informasi publik dan pengaduan layanan online masih rendah	Dari 5 fasilitas layanan informasi publik dan pengaduan online yang ada, hanya 3 yang aktif digunakan yaitu <i>twitter</i> , <i>website</i> , dan <i>lapor.go.id</i>

Sumber: Data Pengaduan Pemkot Bandung dan LKIP DPMPTSP 2016 – 2017

Selain itu, peneliti menemukan indikasi – indikasi lain temuan peneliti terkait dengan penyebab pelayanan perizinan berbasis *e- Government* yang diberikan oleh DPMPTSP kota Bandung belum optimal antara lain:

1. Kolom khusus pada situs resmi DPMPTSP yang menampung pengaduan, informasi, serta apresiasi masyarakat yang menerima layanan dinilai belum dapat menampung pengaduan masyarakat yang bersifat darurat.
2. Banyaknya keluhan masyarakat via media sosial yang mengalami kesulitan dalam menghubungi *call center* DPMPTSP kota Bandung karena panggilan telepon yang sering tidak diangkat.
3. Masih terdapat pungutan liar yang dilakukan oleh oknum calo aparat.
4. Keterbukaan informasi publik yang jarang diperbaharui informasinya.
5. Monitoring berkas permohonan perizinan IMB secara online tidak selalu dapat diakses, sehingga pemohon perizina IMB sering kali masih harus mendatangi kantor DPMPTSP secara langsung untuk melakukan *follow up* berkas.

Untuk menganalisa permasalahan di atas serta sebagai teori pemecah masalah, penulis mencoba mengaplikasikan pendapat Edward III (1996;45) tentang implementasi kebijakan, bahwasannya terdapat empat faktor dalam implementasi kebijakan publik antara lain: komunikasi, sumber daya, disposisi, serta struktur birokrasi. Diharapkan dengan mengaplikasikan empat faktor

tersebut dapat mempengaruhi optimalisasi kualitas pelayanan perizinan berbasis *e- Government* yang diberikan oleh DPMPTSP kota Bandung melalui faktor keandalan, bukti langsung, daya tanggap, jaminan serta empati (Parasuraman;2001;161).

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut di atas, peneliti mencoba untuk mengkaji dan menelaah lebih mendalam melalui suatu tulisan karya ilmiah berbentuk skripsi dengan judul Pengaruh Implementasi Kebijakan Pemerintah Terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan berbasis *E- Government* (Studi pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang penelitian, dalam penelitian ini maka peneliti menuliskan rumusan masalah yakni seberapa besar pengaruh implementasi kebijakan pemerintah daerah terhadap kualitas pelayanan perizinan IMB berbasis *e- Government* (Studi pada DPMPTSP Kota Bandung).

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti bermaksud untuk mengetahui gambaran seberapa besar pengaruh implementasi kebijakan pemerintah terhadap kualitas pelayanan perizinan IMB berbasis *e- Government* (Studi pada DPMPTSP Kota Bandung).

1.4 Kegunaan Penelitian

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan dan kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya pada disiplin ilmu pemerintahan dalam kajian kebijakan publik.

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sumbangsih pemikiran serta bahan masukan bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung sebagai badan publik yang menyelenggarakan pelayanan perizinan berbasis *e- Government* sesuai dengan peraturan yang berlaku kepada masyarakat.