

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pelayanan kepada masyarakat merupakan hal yang penting dan harus diperhatikan. Di era otonomi daerah seperti sekarang ini, pemerintah daerah di berikan keleluasaan untuk mengelola daerahnya sendiri. Otonomi daerah mengandung maksud bahwa pemerintah daerah lebih mengetahui berbagai permasalahan yang ada di kabupaten/kota dimana masyarakatnya langsung bersinggungan dengan pemerintah daerah.

Otonomi daerah ini juga menimbulkan berbagai macam dampak terhadap masyarakat. Salah satunya adalah terbukanya komunikasi antara pemerintah daerah dengan masyarakat yang selama ini terkesan tidak berjalan baik. Di satu sisi pemerintah daerah menjadi lebih terbuka terhadap masyarakat menyangkut proses penyelenggaraan pemerintahan sedangkan di sisi lain kekuatan tawar masyarakat yang semakin besar. Apa yang menjadi keinginan dan tuntutan mereka lebih di dengar serta diperhatikan oleh pemerintah daerah, dimana salah satu keinginan serta tuntutan masyarakat adalah peningkatan pelayanan umum bagi masyarakat.

Pemerintah daerah kaitannya dengan sistem penyelenggaraan pemerintahan yang otonom menimbulkan kemandirian daerah itu sendiri dalam mengelola tata pemerintahan yang lebih baik lagi. Tata pemerintahan yang baik

diantaranya adalah bagaimana memberikan pelayanan prima kepada publik sehingga yang dirasakan adalah bentuk pelayanan yang semakin memuaskan masyarakat. Dampaknya adalah daerah satu dengan daerah yang lain semakin berlomba-lomba dalam memberikan pelayanan yang baik, murah, cepat, nyaman serta transparan kepada masyarakat.

Pelayanan umum merupakan hak bagi setiap warga negara. Pemerintah hanyalah sebagai fasilitator untuk mewujudkan hak-hak masyarakat guna mendapatkan pelayanan yang baik dan hal tersebut merupakan salah satu fungsi dari pemerintah. Hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 62 Tahun 2008 Tentang Standart Pelayanan Minimal Bidang Dalam Negeri Di Kabupaten/Kota Pasal 1 ayat (2) yaitu "Pelayanan dasar kepada Masyarakat adalah fungsi Pemerintah dalam memberikan dan mengurus keperluan kebutuhan masyarakat untuk meningkatkan taraf kesejahteraan rakyat".

Namun Pada kenyataannya menunjukkan bahwa pelayanan belum sepenuhnya berpihak kepada masyarakat. Dengan demikian pemerintah daerah harus menyadari bahwa pemberian otonomi pada setiap daerah hakekatnya adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat umum, tanpa memandang status mereka, maksudnya adalah pemerintah dan aparatur negara merupakan abdi masyarakat yang salah satu tugasnya adalah untuk melayani masyarakat secara baik tanpa memandang orang tersebut kaya atau miskin. Penekanan dari otonomi daerah adalah untuk menyediakan dan memberikan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat sehingga pembangunan daerah bisa

berjalan dengan baik sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan serta memberikan dampak yang positif bagi kehidupan masyarakat itu sendiri.

Dalam praktek *good governance*, pelayanan publik dalam hal perizinan maupun non perizinan merupakan wujud pelayanan pemerintah daerah kepada masyarakat seperti diketahui bahwa kebanyakan masyarakat memerlukan dokumen-dokumen untuk mendukung berbagai aktivitasnya, bahkan beberapa diantaranya merupakan kebutuhan yang vital bagi semua orang. Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah daerah juga mempengaruhi minat para investor dalam menanamkan modalnya pada suatu daerah. Dunia usaha menginginkan pelayanan yang cepat, tepat, mudah, murah serta tarif yang jelas, karena selama ini masih sering ditemui pelayanan umum yang lambat, mahal, berbelit-belit dan tidak jelas

Sebagaimana yang tertuang dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Pasal 1 ayat (6) menyebutkan bahwa "Perangkat Daerah Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) adalah perangkat pemerintah daerah yang memiliki tugas pokok dan fungsi mengelola semua bentuk pelayanan perizinan dan non perizinan di daerah dengan sistem satu pintu". Pasal 2 menyebutkan tentang tujuan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah: 1. Meningkatkan kualitas layanan publik 2. Memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik. Sedangkan pada pasal 3 menjelaskan sasaran penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu adalah: 1. Terwujudnya sasaran penyelenggaraan publik yang cepat, murah, mudah,

transparan, pasti dan terjangkau. 2. Meningkatnya hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik.

Mewujudkan Bandung sebagai Kota yang berbasis *smart city* merupakan upaya kreatif dalam meningkatkan daya saing warga Kota baik pada level regional, nasional, bahkan internasional. Pemerintah Kota Bandung membentuk sistem yang diharapkan dapat melayani kepentingan masyarakat dalam mengurus perizinan.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 1396 Tahun 2016 tentang Rincian Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung Pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung adalah pelayanan administrasi baik pelayanan pemberian perizinan baru, perubahan perizinan, perpanjangan/her-registrasi/daftar ulang perizinan, dan pemberian salinan perizinan dalam bidang penanaman modal, perdagangan, industri, kebudayaan, dan pariwisata, penataan ruang, bangunan, konstruksi, dan pertanahan, bina marga, sumber daya air, dan lingkungan hidup, komunikasi dan informasi serta perhubungan.

Visi Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu adalah Terpercaya dan unggul dalam pelayanan perijinan dan investasi menuju kota yang bermartabat. Adapun misi Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu meliputi : 1. Meningkatkan kualitas sumber daya aparatur yang profesional. 2. Membentuk jejaring kerja melalui harmonisasi kerjasama antar kota (*sister city*) dalam dan luar negeri untuk meningkatkan investasi. 3. Meningkatkan sistem

informasi manajemen pelayanan yang berbasis EGovernment. 4. Mewujudkan pelayanan yang optimal dan memuaskan melalui nilai budaya lokal, Responsivitas, Responsibilitas, Akuntabilitas, Transparansi, Dan Kepastian Hukum. 5. Meningkatkan Peran serta masyarakat dalam mendukung perkembangan penanaman modal dan pelayanan perizinan terpadu. 6. Meningkatkan hubungan kerja antar SKPD.

Dalam Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 235 Tahun 2017 Tentang Standar Operasional Prosedur Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Pasal 5 Standar Operasional Prosedur Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu bertujuan:

- a. memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat;
- b. mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, transparan, pasti, dan terjangkau; dan
- c. mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Pada Pasal 6 Sasaran Standar Operasional Prosedur Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, yaitu: a. tercapainya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan; dan b. tercapainya kemudahan akses pelayanan perizinan

Pada Pasal 8 disebutkan beberapa Jenis izin penanaman modal dan jenis izin serta non izin yang diselenggarakan dengan pola pelayanan terpadu satu pintu, antara lain mencakup:

1. Izin Lokasi;
2. Izin Lingkungan;
3. Izin Mendirikan Bangunan (IMB);
4. Izin Menara Telekomunikasi;
5. Izin Gangguan (IG);
6. Izin Usaha Industri (IUI);
7. Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK);
8. Izin Usaha Jasa Perdagangan (IUP);

Surat izin usaha perdagangan seperti yang kita kenal dengan singkatan SIUP sebagaimana dijelaskan dalam Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 12 Tahun 2002 pasal 37, Surat Izin Usaha Perdagangan disebut juga SIUP, adalah Surat Izin untuk dapat melaksanakan kegiatan usaha perdagangan berfungsi sebagai alat atau bukti pengesahan dari usaha perdagangan bagi para pengusaha. Surat Izin Usaha Perdagangan di keluarkan oleh pemerintah daerah dan dibutuhkan oleh pelaku usaha perseorangan maupun pelaku usaha yang telah berbadan hukum. Surat Izin Usaha Perdagangan tidak hanya di butuhkan oleh usaha berskala baik perorangan, Firma, CV, PT, Koperasi, BUMN, dan sebagainya. SIUP dikeluarkan berdasarkan domisili pemilik atau penanggungjawab perusahaan.

Dengan mempertimbangkan beragamnya skala usaha yang ada, maka SIUP dibagi berdasarkan besarnya modal dan kekayaan badan usaha. Dalam pasal 40 di jelaskan jenis-jenis SIUP antara lain ;

- a) SIUP Mikro. Surat Ijin Usaha Perdagangan untuk badan usaha dengan modal dan kekayaan netto maksimal Rp 50 juta.
- b) SIUP Kecil. Surat Ijin Usaha Perdagangan untuk badan usaha dengan modal dan kekayaan netto dari Rp 50 juta hingga maksimal Rp 500 juta.
- c) SIUP Menengah. Surat Ijin Usaha Perdagangan untuk badan usaha dengan modal dan kekayaan netto dari Rp 500 juta hingga maksimal Rp 10 milyar.
- d) SIUP Besar. Surat Ijin Usaha Perdagangan untuk badan usaha dengan modal dan kekayaan netto lebih dari Rp 10 milyar

SIUP sebagai alat pemerintah untuk mendata badan usaha perdagangan, juga memiliki beberapa manfaat, yaitu:

- a) Sebagai perijinan resmi dari pemerintah bagi badan usaha perdagangan. Dengan adanya perijinan resmi dari pemerintah, artinya pengusaha memiliki perlindungan hukum yang kuat. Sehingga pengusaha bisa selamat dari penertiban usaha liar atau jika ada kasus hukum yang menyangkut legalitas usaha Anda, Anda sudah punya pegangan legalnya.
- b) Syarat utama dalam kegiatan yang menunjang usaha. Jika hendak mengajukan pinjaman modal usaha ke bank, membutuhkan SIUP sebagai salah satu syaratnya. Pun jika hendak mengikuti lelang atau tender, maka SIUP menjadi salah satu syarat yang harus dipenuhi.
- c) Menunjang usaha jika ingin melakukan perdagangan internasional. SIUP merupakan sarana untuk mendukung kegiatan ekspor-impor yang hendak dilakukan oleh badan usaha Anda.
- d) Meningkatkan kredibilitas. Jika pegusaha tidak memiliki izin, maka kredibilitas badan usaha akan diragukan oleh pasar. Pengusaha juga bisa mengikuti pameran yang diadakan oleh instansi pemerintah untuk mempromosikan usaha .

Kegunaan kepemilikan Surat Izin Usaha Perdagangan adalah sebagai berikut :

- a) Sebagai alat pengesahan yang di berikan oleh pemerintah, sehingga dalam kegiatan usaha tidak terjadi masalah perizinan.

- b) Dengan memiliki Surat Izin Usaha Perdagangan dapat memperlancar perdagangan ekspor dan impor
- c) Sebagai syarat untuk mengikuti kegiatan lelang yang di selenggarakan oleh pemerintah.

Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan salah satunya adalah dengan disusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Data IKM akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan perizinan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Dengan tersedianya data IKM meliputi persentase rata-rata kecepatan layanan waktu izin dan persentase penurunan pengaduan secara periodik, dapat diperoleh manfaat diketahui beberapa hal, sebagai berikut :

1. Kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan;
2. Kinerja penyelenggaraan pelayanan perizinan yang telah dilaksanakan secara periodik;
3. Bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
4. Indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan perizinan;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan; dan
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi, menunjukkan bahwa, pelayanan Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) yang dilaksanakan oleh Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu masih rendah. Hal tersebut terlihat dari persentasi rata-rata kecepatan layanan waktu penerbitan Surat Izin Usaha

Perdagangan CV di Kota Bandung merupakan indikator IKM yang tidak memenuhi target. Target yang ditetapkan adalah 100%, akan tetapi realisasi pada tahun adalah sebesar 76 % yang diperoleh dari hasil pengukuran yang disajikan pada tabel 1.1 :

Tabel 1.1
Rencana dan Realisasi Pelayanan Penerbitan Surat Ijin Usaha Perdagangan CV
di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung
Pada Tahun 2016- 2017

Tahun	Jenis USaha	Jenis Perizinan	Jumlah Berkas Terbit	Jumlah Berkas Sesuai Waktu	Prosentase Sesuai Waktu (%)
2016	CV	SIUP	3250	2373	73%
2017	CV	SIUP	3674	2792	76%

Sumber: Data DPMPTSP Kota Bandung (2018)

Persentase ketetapan waktu layanan izin pada tabel 1.1 di atas menunjukkan bahwa jumlah berkas Surat Izin Usaha Perdagangan CV di Kota Bandung yang terbit pada tahun 2017 adalah 3674 berkas, akan tetapi berkas yang selesai sesuai waktu adalah 2792 berkas, sehingga persentasi sesuai waktu pada tahun 2017 adalah 76%. Hal tersebut belum sesuai dengan komitmen dalam pelayanan perizinan adalah kepastian waktu dan biaya penyelenggaraan perizinan.

Indikasi-indikasi lain masih rendahnya pelayanan Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung antara lain :

1. Sulitnya para pengusaha mengakses jaringan online untuk mengurus Surat Izin Usaha Perdagangan.
2. Kecepatan waktu penyelesaian penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan belum memenuhi IKM
3. Kurang tanggapnya petugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung dalam menerima keluhan masyarakat
4. Kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap petugas dalam menyelesaikan penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan secara ketepatan waktu.
5. Perhatian dengan tulus yang diberikan petugas terhadap kebutuhan masyarakat masih kurang.

Berdasarkan indikasi-indikasi yang sudah diuraikan di latar belakang di atas, menurut asumsi peneliti rendahnya kualitas pelayanan Penerbitan SIUP di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung dipengaruhi oleh beberapa faktor, namun dalam penelitian ini peneliti akan mencoba menganalisis melalui pendekatan implementasi kebijakan.

Alasan peneliti menerapkan permasalahan di atas, hal tersebut terfokus pada landasan teori yang menyatakan adanya hubungan atau keterkaitan antara implementasi kebijakan publik dengan kualitas pelayanan, hal ini sebagaimana disampaikan oleh Thomson dalam Thoha (1986:65) bahwa,

“Produk pelayanan umum atau pada dasarnya adalah tanggung jawab birokrasi pemerintah untuk menyediakannya. Dasar pelayanan adalah kebijakan publik (*public policy*), jika suatu kebijakan telah diputuskan maka dibutuhkan suatu system untuk melaksanakannya, sistem inilah disebut “birokrasi”. Karena itulah peranan birokrasi pemerintah dalam produk-produk pelayanan public adalah tanggung jawab birokrasi pemerintah untuk menyediakannya”.

Dari hubungan keterkaitan antara implementasi kebijakan dengan kualitas pelayanan diharapkan kebijakan tentang Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan dapat diimplementasikan kedalam kerangka kerja, serta akan memberikan dampak terhadap masyarakat untuk mendapatkan pelayanan secara berkelanjutan (*public service*)

Berdasarkan permasalahan-permasalahan di atas peneliti tertarik untuk mengkaji topik ini lebih mendalam dalam sebuah karya ilmiah dalam bentuk skripsi yang berjudul **“Pengaruh Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah terhadap Kualitas Pelayanan Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung”**.

1.2 Rumusan Masalah

Untuk mempermudah memberikan arah bagi pembahasan, peneliti mengemukakan identifikasi masalah sebagai berikut : Seberapa Besar Pengaruh Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah terhadap Kualitas Pelayanan Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan mengkaji Seberapa Besar Pengaruh Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah Terhadap Kualitas Pelayanan Kualitas Pelayanan Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung..

1.3.2 Tujuan Penelitian

Sementara, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisa Besarnya Pengaruh Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah terhadap Kualitas Pelayanan Kualitas Pelayanan Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi ilmu pengetahuan khususnya ilmu pemerintahan dalam kajian kebijakan publik

2. Kegunaan Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan pedoman bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung dalam pemberian Pelayanan Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan lebih berkualitas.