

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Pelayanan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari eksistensi aparatur pemerintah dan masyarakat. Peran aktif masyarakat dalam bidang pelayanan tidak akan berjalan tanpa adanya dukungan dan peran aktif pemerintah, karena pada hakekatnya pemerintah sebagai pelayanan masyarakat (abdi masyarakat) dimana pemerintah tidak melayani dirinya sendiri, tetapi melayani masyarakat serta menciptakan masyarakat hidup sejahtera.

Di bidang pemerintahan masalah pelayanan sangat penting, perannya lebih besar karena menyangkut kepentingan umum, bahkan kepentingan rakyat secara keseluruhan. Kerena peranan pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah melibatkan seluruh aparat Pegawai Negeri makin terasa dengan adanya peningkatan kesadaran bernegara dan bermasyarakat, maka pelayanan telah meningkat kedudukannya dimasyarakat menjadi suatu hak, yaitu hak atas pelayanan. Namun ternyata hak masyarakat atau perorangan untuk memperoleh pelayanan dari aparat pemerintah terasa belum dapat memenuhi harapan semua pihak.

Pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat dalam segala bidang unit pelayanan di Indonesia sangat buruk, disana sini masih ditemui kelemahan-kelemahan yang dampaknya sering merugikan masyarakat yang menerima layanan, masalah yang kerap terjadi dalam kegiatan pelayanan publik yang dilakukan oleh masyarakat diantaranya birokrasi yang berbelit-belit pungutan

liar yang dilakukan oleh para birokrat, waktu yang terlalu lama untuk mengurus sebuah pelayanan.

Banyaknya jenis pelayanan publik menyebabkan perlu dilakukan batasan kajian pada jenis pelayanan tertentu. Salah satu jenis pelayanan publik yang mendasar adalah pelayanan di sektor administrasi perizinan. Pelayanan dalam sektor administrasi perizinan merupakan jenis pelayanan yang cukup banyak permintaannya seperti Izin Mendirikan Bangunan, Izin Usaha Angkutan, Izin Usaha Perikanan, Izin Usaha Perkebunan, Izin Usaha Perindustrian, lebih dikhususkan lagi tentang Izin Usaha Perdagangan.

Dalam mendirikan sebuah usaha, hal yang tidak boleh dilewatkan adalah melengkapi perizinan usaha, salah satu diantaranya adalah Surat izin Usaha Perdagangan (SIUP). Adapun pengertian dari Surat Izin Usaha Perdagangan itu sendiri adalah suatu izin yang diberikan untuk dapat melaksanakan kegiatan Usaha Perdagangan sesuai dengan Peraturan Wali Kota Nomor 235 Tahun 2017 Tentang Standar Operasional Prosedur Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, yang bertujuan untuk memberikan kepastian berusaha dan kepastian hukum, sehingga pengusaha tersebut dalam melakukan kegiatannya merasa aman dan dilindungi. Maka untuk memperluas pandangan mengenai adanya kesempatan berusaha dan kesempatan hukum bagi dunia usaha, maka perlu Pemerintah Republik Indonesia mengeluarkan perijinan bagi dunia usaha.

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.

Salah satu jenis pelayanan publik yang ada di Kota Bandung adalah pelayanan pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP). Pelayanan pembuatan SIUP merupakan tanggung jawab pemerintah daerah dengan dinas terkait yaitu Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (DPMPT) Kota Bandung. Sesuai Peraturan Menteri Perdagangan Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 36/M-Dag/Per/9/2007. SIUP dibagi menjadi 4 golongan antara lain :

1. SIUP Mikro  
Perusahaan yang melakukan kegiatan Usaha Perdagangan dengan modal disetor dan kekayaan bersih (netto) seluruhnya sampai dengan Rp. 50.000.000,- (lima puluh juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha, wajib memperoleh SIUP Mikro
2. SIUP Kecil  
Perusahaan yang melakukan kegiatan Usaha Perdagangan dengan modal disetor dan kekayaan bersih (netto) seluruhnya sampai dengan Rp. 200.000.000,- (dua ratus juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha, wajib memperoleh SIUP kecil
3. SIUP Menengah  
Perusahaan yang melakukan kegiatan usahan perdagangan dalam modal disetor dan kekayaan bersih (netto) seluruhnya diatas Rp. 200.000.000,- (dua ratus juta rupiah) sampai dengan Rp. 500.000.000,- (lima ratus juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha, wajib memperoleh SIUP menengah.
4. SIUP Besar  
Perusahaan yang melakukan kegiatan Usaha Perdagangan dengan modal disetor dan kekayaan bersih (netto) seluruhnya di atas Rp. 500.000.000,- (lima ratus juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha wajib memperoleh SIUP besar.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)

Kota Bandung merupakan lembaga yang memegang peranan dan fungsi strategis di bidang penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu Kota Bandung, yang

dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 08 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bandung.

Berdasarkan Peraturan Daerah dimaksud, tugas pokok Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung adalah menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang penanaman modal dan bidang pelayanan terpadu satu pintu. Motto Layanan Memberikan pelayanan dengan "IKHLAS", (Inovatif, Kreatif, Handal, Layak, Amanah dan Serempak) dalam melayani masyarakat.

DPMPTSP Kota Bandung mempunyai tujuan, yaitu :1. Meningkatkan kepuasan masyarakat dalam pelayanan perizinan terpadu satu pintu;2. Meningkatkan iklim usaha dan investasi yang kondusif. Sedangkan sasaran DPMPTSP Kota Bandung adalah sebagai berikut : Meningkatnya kualitas pelayanan perizinan terpadu satu pintu; Meningkatnya realisasi investasi.

Pelayanan pembuatan SIUP yang dikeluarkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandung, merupakan salah satu pelayanan yang wajib diurus oleh masyarakat baik perorangan (PO), kelompok ataupun badan hukum berbentuk CV, Koperasi, perusahaan dagang (PD), Firma, Perseroan terbatas (PT) untuk mendapatkan izin dalam kegiatan usaha dan perdagangan kepada pemerintah di daerah

Manfaat dan kegunaan memiliki SIUP diantaranya sebagai syarat dan prasyarat untuk pengajuan kredit usaha kepada lembaga keuangan seperti Bank dan lainnya, pengatiran dan pendataan jumlah masyarakat yang membuat usaha dan perdagangan lebih terperinci dan jelas, menciptakan Iklim Usaha yang

kondusif di bidang perdagangan, sebagai alat untuk melakukan pembinaan, bimbingan dan pengawasan perusahaan baik skala kecil, sedang, besar, terjaminnya kepastian hukum perusahaan, kemudahan aparat pemerintah daerah dalam melakukan monitor dan pengawasan kepada masyarakat yang membuat suatu usaha, serta meningkatkan PAD (Pendapatan asli daerah) Kota Bandung.

Manfaat dan pentingnya memiliki Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) dalam kegiatan usaha dan perdagangan, mengakibatkan masyarakat melakukan proses pembuatan SIUP sebagai tertib administratif dan sadar dalam mematuhi peraturan yang dikeluarkan oleh pemerintah pusat maupun daerah. Pemerintah dalam hal ini Dinas Penanaman Modal Perizinan Terpadu Kota Bandung sebagai penyedia pelayanan SIUP, tidak serta merta membuat peraturan yang sifatnya mengimbau dan memerintah saja kepada masyarakat untuk membuat SIUP, akan tetapi dibarengi dengan memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada masyarakat yang ingin mengurus pelayanan SIUP, dan memperhatikan aspek kualitas pelayanan agar masyarakat dalam menerima pelayanan dari pegawai merasa puas setelah menggunakan pelayanan SIUP.

Menurut Parasuraman *et al* (1985), terdapat lima dimensi kualitas pelayanan atau yang lebih dikenal dengan *Dimensions of Service Quality (SERVQUAL)*, yang harus diperhatikan pemerintah dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat yaitu; *tangible* (bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (perhatian) (Fitzsimmons, 2004;132). Dengan memperhatikan lima dimensi kualitas pelayanan tersebut diharapkan pelayanan pembuatan SIUP bisa berjalan

dengan baik serta memberikan kepuasan bagi masyarakat khususnya pelaku usaha baik skala kecil, menengah, maupun besar di Kota Bandung.

Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung salah satu lembaga pemerintah Kota Bandung mulai melakukan perbaikan kualitas pelayanan perijinan terutama dalam penerbitan SIUP. Hal ini dilihat dari pelaksanaan kebijakan penyederhanaan perijinan di DPMPTSP Kota Bandung baik dari segi waktu, proses, prosedur yang harus dilengkapi, dan juga meminimalisir biaya pengurusan perizinan seperti yang telah ditetapkan dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) DPMPTSP kota Bandung.

. Masa berlakunya SIUP yang tadinya hanya berlaku selama tiga tahun, dan pengusaha harus daftar ulang. Saat ini, SIUP bisa berlaku selama perusahaan beroperasi dan tidak perlu daftar ulang lagi. Sedangkan dalam hal kepastian waktu juga sudah sangat jelas dan pasti, Dalam pengurusan SIUP waktu pemrosesan/penerbitan izin selambatlambatnya 5 hari kerja terhitung sejak tanggal permohonan diterima.

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 pada tahun 2017/2018 belum sesuai dengan harapan masyarakat..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 pada tahun 2018 adalah 100%, akan tetapi realisasi pada tahun adalah sebesar 74 % 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 2017- 2018**

<b>Tahun</b>	<b>Jenis Usaha</b>	<b>Jenis Perizinan</b>	<b>Jumlah Berkas Terbit</b>	<b>Jumlah Berkas Sesuai Waktu</b>	<b>Prosentase Sesuai Waktu (%)</b>
<b>2017</b>	<b>CV</b>	<b>SIUP</b>	<b>3674</b>	<b>2792</b>	<b>76%</b>
<b>2018</b>	<b>CV</b>	<b>SIUP</b>	<b>6912</b>	<b>5.114</b>	<b>74%</b>

Sumber: Data DPMPTSP Kota Bandung (2019)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa terjadi penurunan secara perlahan pada jumlah penerbitan SIUP di DPMPTSP Kota Bandung. Dikarenakan dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala yang menyebabkan Pelayanan yang diberikan dinas ini tidak berjalan mulus sesuai dengan yang diharapkan. Dimana persentase ketetapan waktu layanan penerrbitas 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%. Pada tahun 2018 jumlah pemohon penerbitan SIUP sebanyak 6912. Namun yang diterbitkan sesuai waktu sebanyak 5.391. 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. Dengan pendaftaran online masyarakat kurang mengerti dan memahami cara-cara pendafatran sehingga masih banyak masyarakat yang datang ke kantor DPMPTSP untuk bertanya langsung ke petugas..
2. Masih ditemukannya penerbitan SIUP yang waktu penyelesaiannya tidak sesuai dengan SOP. Dalam Standar pelayanan perizinan Kota Bandung proses selesai dalam 7 hari kerja, tetapi dalam kenyataannya masih banyak yang selesai lebih dari 3 minggu.
3. Kurang tanggapnya petugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung dalam menerima keluhan masyarakat

4. kesiapan aparaturnya masih kurang dalam melaksanakan pelayanan SIUP  
Contoh : mengupload data perizinan SIUP harus menunggu sampai 1minggu lebih untuk mendapat balasan dari petugas pelayanan.
5. Kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap petugas dalam menyelesaikan penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan secara ketepatan waktu. Menyebabkan banyak pengusaha atau masyarakat penyedia jasa perantara secara online dalam pembuatan SIUP. dalam pembuatan surat izin di DPMPTSP prosesnya 7 hari namun pada aplikasi ini prosesnya hanya 4 hari.
6. Dengan adanya pergantian pegawai baru mengakibatkan pengetahuan petugas terhadap pelayanan SIUP prosesnya semakin lama.
7. Belum maksimalnya kemampuan petugas pelayanan penerbitan SIUP dalam melayani tuntutan masyarakat.

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.

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 terhadap Kualitas Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan di Kota Bandung”**.

## **1.1 Rumusan Masalah**

Untuk mempermudah memberikan arah bagi pembahasan, peneliti mengemukakan identifikasi masalah sebagai berikut : Seberapa Besar Pengaruh Implementasi Kebijakan terhadap Kualitas Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan di Kota Bandung.

## **1.2 Maksud dan Tujuan Penelitian**

### **1.2.1 Maksud Penelitian**

Maksud penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan mengkaji Seberapa Besar Pengaruh Implementasi Kebijakan Terhadap Kualitas Pelayanan Kualitas Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan di Kota Bandung..

### **1.2.2 Tujuan Penelitian**

Sementara, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisa Besarnya Pengaruh Implementasi Kebijakan terhadap Kualitas Pelayanan Kualitas Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan di Kota Bandung.

## **1.3 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 Surat Izin Usaha Perdagangan lebih berkualitas.