

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sejalan dengan meningkatnya era globalisasi dan arus informasi yang pesat mengakibatkan tugas dan tanggung jawab. Pemerintah semakin kompleks baik dalam kualitas maupun kuantitasnya. Hal ini menuntut aparatur Pemerintah memiliki kinerja yang lebih baik sehingga dapat memberikan Pelayanan pada masyarakat. Pemberian Otonomi Daerah melalui pemberlakuan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah telah membawa implikasi pada terjadinya demokratisasi, termasuk juga dalam hal Pelayanan Publik. Pemberian Otonomi luas kepada daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan Pelayanan dan peran serta masyarakat. Disamping itu daerah diharapkan mampu meningkatkan daya saing dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan serta potensi dan keanekaragaman daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Peningkatan dan tuntutan masyarakat akan Pelayanan publik (*public service*) yang efektif, efisien serta memuaskan dari pegawai pemerintah sebagai Pelayanan publik semakin populer. Hal ini terkait dengan perkembangan kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat yang terus bertambah dan kian mutakhir. Masyarakat sebagai subjek layanan tidak suka dengan Pelayanan yang berbelit-belit, lama dan beresiko akibat rantai birokrasi yang panjang. Masyarakat menghendaki kesegaran Pelayanan, sekaligus mampu memahami kebutuhan dan keinginan yang terpenuhi dalam waktu yang relatif singkat. Keinginan-keinginan tersebut perlu direspon dan dipenuhi oleh instansi yang bergerak dalam bidang jasa, apabila aktivitasnya ingin memiliki citra yang baik, untuk itu pihak manajemen perlu mengevaluasi kembali aspek

Pelayanan yang selama ini diberikan telah sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat yang dilayani, atau justru sebaliknya masih terdapat kesenjangan antara Pelayanan yang diberikan dengan Pelayanan yang diharapkan masyarakat. Terjadinya kesenjangan menunjukkan adanya kualitas Pelayanan yang kurang prima, sehingga berpotensi menurunkan kinerja instansi secara keseluruhan.

Pemerintah Kota Bandung melakukan upaya Pelayanan publik khususnya tentang Perizinan Berusaha tentang perizinan berusaha ini bermacam-macam usaha yang dilakukan seperti usaha jual-beli, sewa beli, sewa menyewa yang dilakukan secara sepihak dan hal tersebut harus didasari oleh hukum yang mengaturnya. Perizinan Berusaha ini adalah legalitas yang diberikan kepada pelaku Usaha untuk memulai dan menjalankan kegiatan usahanya maka dari itu diterapkanlah peraturan pemerintah nomor 5 tahun 2021 tentang perizinan berusaha berbasis resiko.

Kota Bandung adalah kota yang sangat luas dan berkembang dengan terbentuknya system pemerintahan yang baik diharapkan pemerintah melakukan upaya yang lebih dalam melakukan Pelayanan publik dimana, di jaman sekarang masih banyak kekurangan tentang system Pelayanan publik ini. Jadi, Masyarakat di Kota Bandung dapat menikmati hasil dari Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung atas dasar terbentuknya Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 08 Tahun 2016 Tentang Susunan Perangkat Daerah dan Pembentukan Kota Bandung.

Pemerintah Kota Bandung khususnya melalui Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung telah menerapkan sistem perizinan berbasis Elektronik bertajuk Hay.U Bandung! (aplikasi perizinan berbasis website) dan aplikasi GAMPIL

(layanan perizinan online berbasis smartphone) yang dapat diakses pada <https://dpmptsp.bandung.go.id/> dari website tersebut masyarakat dapat menikmati Pelayanan yang dimana Pelayanan tersebut sudah berbasis online dan mudah dijangkau oleh Masyarakat Kota Bandung.

Pegawai Pemerintah Daerah hendaknya memberikan Pelayanan yang sebaiknya berorientasi kepada kebutuhan dan kepuasan penerima Pelayanan sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam pemberian Pelayanan jasa. Untuk dapat melaksanakan fungsi tersebut, pegawai pemerintah daerah harus dapat menindaklanjuti dalam penyelenggaraan Pelayanan umum atau Pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan fungsi masing-masing unsur Pelayanan. Aparatur Pemerintah DPMPTSP Kota Bandung sebagai Pegawai Negeri Sipil sering diberi predikat sebagai abdi Negara dan abdi Masyarakat atau pelayan masyarakat (*public servan*). Pemerintah adalah pemegang kekuasaan, dan dalam suatu Negara demokrasi kekuasaan itu bersumber pada rakyat. Hal ini berarti pemerintah melayani rakyat untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Aparatur Pemerintah DPMPTSP Kota Bandung perlu dibekali kemampuan untuk menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi, agar pelaksanaan Pelayanan kepada masyarakat dapat tercapai secepat mungkin dengan mudah dan gratis. Pelaksanaan peningkatan Pelayanan tergantung pada kemampuan sumber daya manusia aparatur pemerintah DPMPTSP Kota Bandung dan jumlah aparatur yang melayani. Untuk menentukan keberhasilan Pemerintah DPMPTSP Kota Bandung dalam memberikan Pelayanan, adalah dengan memperhatikan rasio atau kompetensi perangkat setiap urusan dalam memberikan Pelayanan dengan jumlah penduduk yang harus diberikan Pelayanan.

Pemerintah DPMPTSP Kota Bandung sebagai wilayah administrasi publik yang merupakan ujung tombak pemerintahan, berkewajiban memenuhi kebutuhan dan hak bagi

setiap warga Negara dalam bentuk layanan sipil yang tersedia hanya di kantor pemerintahan. Pada kenyataannya unit kerja tersebut masih belum maksimal dalam melaksanakan tugas dan fungsinya terutama dalam memberikan Pelayanan kepada masyarakat. Dalam kaitan dengan hal tersebut, bahwa layanan sipil adalah hak eksistensi dan kebutuhan manusia pribadi yang merupakan hak asasi manusia seperti kemerdekaan, kebebasan memilih, keamanan pribadi, rasa keadilan, kepastian hukum, kebebasan bergerak, harkat dan martabat sebagai manusia. Hak dan kebutuhan pribadi itu bukan pemberian Negara melainkan bawaan sebagai manusia dan harus diakui dilindungi, dihargai, dan dipenuhi oleh Negara. Selain itu perangkat birokrasi di tingkat Kelurahan, harus memiliki semangat pengabdian dalam menjalankan roda pemerintahan ditingkat DPMPTSP Kota Bandung dengan merealisasikan pertumbuhan yang direncanakan kearah suatu keadaan yang dianggap lebih baik, misalnya pembangunan aparatur yang mempunyai tugas dan tanggung jawab serta mempunyai peran dan fungsi yaitu memberikan jasa Pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat dan melihat suatu proses perubahan yang terjadi pada masyarakat. Pelayanan yang dilaksanakan oleh aparat DPMPTSP Kota Bandung merupakan pelaksanaan social administrasi pemerintahan melalui penyempurnaan social administrasi yang baik, tertib serta teratur yang sesuai dengan aturan yang berlaku, diharapkan Pelayanan publik dapat berjalan dengan efisien dan efektif. Salah satu indikasi dalam pelaksanaan Pelayanan kepada masyarakat yang baik, adalah melihat dari administrasi pemerintahan yang tertib dan teratur apabila pemerintah dalam hal ini aparat DPMPTSP Kota Bandung mampu menjadi sumber data, informasi, pembinaan dan pengawasan (Dahlia, 2019:2).

Masyarakat setiap waktu menuntut Pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris Pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan : berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan.

Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani. Oleh karena itu, pada dasarnya dibutuhkan reformasi Pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukan “pelayan” dan yang “dilayani” ke pengertian yang sesungguhnya. Pelayanan yang seharusnya ditujukan kepada masyarakat umum kadang dibalik menjadi Pelayanan masyarakat kepada negara, meskipun negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikaninya. Artinya, birokrat sesungguhnya haruslah memberikan Pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Permasalahan pada Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung telah diteliti oleh seorang mahasiswa Eva Risnawati dan M.Uhaib As’ad, A. N. H. (2020) Tentang Kualitas Pelayanan Publik Di DPMPTSP Alalak Selatan Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin Dari Hasil Penelitian Mengenai Kualitas Pelayanan Publik Di DPMPTSP Kota Bandung Alalak Selatan Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin Sebagai Berikut :

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian Deskriptif Kualitatif dan sama halnya dengan menunjukkan kualitas Pelayanan sebagai yang dikaji lebih ringkas sebagai berikut ini : (1) Penelitian ini memiliki indicator yang sama dengan kualitas Pelayanan publik pada umumnya seperti indicator dimensi Tangibles, Reability, Assurance, Responsiviness, Dan Emphaty yaitu sebagai berikut ini : (1) Dimensi Tangibles : Pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Alalak sudah sangat baik dan sesuai standard dan pegawai melakukan pekerjaannya dengan baik dan benar. Penampilan pegawainya sendiri sudah bagus dan rapih. (2) Dimensi Reliability (Kehandalan) Dimensi yang satu ini adalah melakukan Pelayanan secara cepat dan tepat.

DPMPTSP Kota Bandung dilihat dari sistem pemerintahan Indonesia merupakan ujung tombak dari pemerintahan daerah yang langsung berhadapan dengan masyarakat luas. Citra

birokrasi pemerintahan secara keseluruhan akan banyak ditentukan oleh kinerja organisasi tersebut. DPMPTSP Kota Bandung sebagai instansi Pelayanan publik dituntut untuk memperbaiki dan senantiasa melakukan reformasi serta mengantisipasi perkembangan masyarakat yang terjadi. Dalam rangka meningkatkan citra, kerja dan kinerja instansi pemerintah menuju kearah professionalisme dan menunjang terciptanya pemerintahan yang baik (*good governance*), perlu adanya penyatuan arah dan pandangan bagi segenap jajaran pegawai Pemerintah yang dapat dipergunakan sebagai pedoman atau acuan dalam melaksanakan tugas baik manajerial maupun operasional diseluruh bidang tugas dan unit organisasi Instansi Pemerintah secara terpadu.

DPMPTSP yang terletak di Kota Bandung ini merupakan wilayah administratif merupakan lembaga yang memegang peranan penting dan fungsi yang strategis di bidang penyelenggaraan Pelayanan berizinan terpadu Kota Bandung, yang dibentuk melalui peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 08 Tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan Perangkat Daerah Kota Bandung.

Sesuai dengan tujuan pembentukan DPMPTSP Kota Bandung yakni meningkatkan Pelayanan masyarakat, melaksanakan fungsi pemerintahan, dan pemberdayaan masyarakat dalam rangka mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat. Namun, dalam kenyataanya fungsi pemerintahan yang seharusnya berjalan dengan baik karena DPMPTSP Kota Bandung merupakan wilayah kerja administratif yang merupakan perpanjangan tangan dari Pemerintah Daerah dan tidak mempunyai hak untuk mengatur dan mengelola wilayahnya sendiri. Pelayanan publik pada dasarnya merupakan tindakan yang dilakukan kepada masyarakat dalam bentuk Pelayanan sehingga dapat memenuhi kebutuhan dari masyarakat. Menurut (Ristiani, 2020:2) Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai pemberian Pelayanan (melayani) keperluan orang atau

masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Berikutnya menurut, (Meirinawati & Prabawati, 2015:20) Pelayanan Publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (J.S. Badudu, 2001: 781- 782) dijelaskan Pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Pentingnya ukuran ini juga memperlihatkan bahwa birokrasi publik cenderung menetapkan target dan dalam pencapaian target, mereka cenderung menghindari kelompok miskin, rentan dan terpencil. Hal inilah yang menjadi landasan utama dalam menyikapi masalah yang ada dalam masyarakat untuk mendapatkan Pelayanan publik dari instansi yang berwenang.

. Masyarakat dapat melihat output apa saja melalui oss.go.id dan Peraturan badan koordinasi Penanaman Modal Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2021 Tentang Pedoman dan tata Cara Pelayanan Perizinan Berbasis Resiko dan Fasilitas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kota Bandung. Hal ini dikarenakan dari segi.

“Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Online Tentang Nomor Induk Berusaha Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung ”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan **Latar Belakang Masalah** yang dijelaskan sebelumnya maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut : Bagaimana kualitas Pelayanan Pelayanan Nomor Induk Berusaha (NIB) di DPMPTSP Kota Bandung Provinsi Jawa Barat dilihat dari kriteria *tangibles, reliability, responsiveness, assurance* dan *empaty*?

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk menganalisa Kualitas Pelayanan Nomor Induk Berusaha di DPMPTSP Kota Bandung Adapun Tujuan penelitian ini meliputi ::

1. Untuk mengetahui *tangibles* Pelayanan Nomor Induk Berusaha Berbantuan OSS Pada Kantor DPMPTSP Kota Bandung.
2. Untuk memahami *reability* Pelayanan Nomor Induk Berusaha Berbantuan OSS Pada Kantor DPMPTSP Kota Bandung.
3. Untuk mengetahui *Responsiviness* Pelayanan Nomor Induk Berusaha Berbantuan OSS di Kantor DPMPTSP Kota Bandung.
4. Untuk memahami *assurance* Pelayanan Berbantuan Nomor Induk Berusaha di Kantor DPMPTSP Kota Bandung.
5. Untuk memahami *emphaty* Pelayanan Nomor Induk Berusaha Berbantuan OSS di Kantor DPMPTSP Kota Bandung.

1.4. Kegunaan Penelitian

Selanjutnya, dalam penelitian harus memiliki kegunaan bagi lingkungan akademis untuk Universitas, dan selanjutnya kegunaan praktis untuk instansi pemerintahan yang akan diteliti seperti yang peneliti paparkan di bawah ini :

1. Kegunaan Teoritis, diharapkan hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan tentang kualitas pelayan publik , sehingga pegawai DPMPTSP Kota Bandung mampu memberikan Pelayanan publik yang baik kepada masyarakat dan berguna bagi pengembangan ilmu pengetahuan pada umumnya dan pada khususnya tentang Kualitas Pelayanan Pemerintah di Kantor DPMPTSP Kota Bandung.

2. Kegunaan Praktis, sebagai proses untuk kelanjutan Skripsi dan bagi pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas Pelayanan pemerintah DPMPTSP Kota Bandung dalam meningkatkan Pelayanan publik terhadap masyarakat di Kantor DPMPTSP Kota Bandung.