

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat untuk mewujudkan kualitas kehidupan masyarakat sekaligus memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan publik sebagai indikator penting dalam evaluasi kinerja pemerintah, baik itu ditingkat pusat maupun ditingkat daerah. Penyelenggaraan pemerintahan dapat dikatakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas tentu diberikan kepada aparatur negara yang memiliki kinerja yang baik melalui peningkatan profesionalisme, efektivitas, efisiensi, serta akuntabilitas yang berasal dari pelayanan itu sendiri. Profesionalitas kinerja dibuat sesuai dengan kemampuan serta *soft skill* yang dimiliki aparatur negara. Keinginan masyarakat yang ingin merasakan kepuasan terhadap pelayanan pemerintah ini menjadi acuan bagi aparatur dalam melakukan pelayanan sehingga kepuasan masyarakat ini ialah indikator yang menjadi tolak ukur keberhasilan pemerintah dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.

“Berkembangnya teknologi komunikasi dan komputer di era globalisasi, telah mempengaruhi penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia. Melalui pemanfaatan teknologi tersebut pemerintah mampu menciptakan pemerintahan yang lebih baik (*good governance*). Penerapan tata pemerintahan yang baik berimplikasi terhadap pelayanan publik yang lebih baik kepada masyarakat. Demi pencapaian cita-cita ideal tersebut, pemerintah perlu memperbaiki sistem birokrasi yang ada”.

(Kurniasih, D., Fidowaty, T., & Sukaesih, P. 2013)

Berdasarkan kutipan di atas maka berkembangnya suatu teknologi informasi dan komunikasi harus di manfaatkan dan dijalankan dengan baik oleh pemerintah agar suatu pelayanan kepada masyarakat berjalan dengan baik serta memberikan kemudahan bagi masyarakat sebagai pengguna pelayanan pemerintah.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam pasal 1 ayat (1) yang menyatakan pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik.

Berdasarkan aturan tersebut pelayanan publik mencakup tiga aspek yaitu terdiri dari barang, jasa dan administratif. Salah satu bentuk layanan administratif adalah layanan perizinan melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis, yang dibentuk dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 1 Tahun 2020 tentang perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah. Berdasarkan Peraturan Daerah tersebut, tugas dan fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan unsur pelaksana urusan pemerintah bidang penanaman modal dan unit pelayanan terpadu satu pintu.

Seiring dengan pesatnya perkembangan zaman, pemerintah Kabupaten Ciamis banyak menciptakan inovasi-inovasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Inovasi dalam upaya peningkatan pelayanan perizinan pemerintah Kabupaten Ciamis melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menerbitkan Peraturan Bupati Nomor 37 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Gerai Pelayanan Perizinan Ciamis. Selesaikan Izin di Gerai Layanan Izin Ciamis (Si Geulis), merupakan inovasi yang dimaksudkan untuk meningkatkan keterjangkauan pelayanan publik di bidang perizinan. Selesaikan Izin si Gerai Layanan Izin Ciamis (Si Geulis) ini diselenggarakan di tiap-tiap kecamatan sebagai sarana pelayanan bantuan yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan kecamatan. Si Geulis ditujukan bagi para pelaku usaha yang tersebar di tiap-tiap kecamatan, sehingga melalui Si Geulis ini adanya peningkatan legalitas para pelaku usaha, seperti pembuatan Nomor Induk Berusaha (NIB).

Adanya program Si Geulis ini diharapkan mempermudah para pelaku usaha untuk menikmati layanan perizinan usaha demi mempunyai legalitas dan masyarakat pengguna layanan perizinan yang lokasi rumahnya jauh tidak perlu datang ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis melainkan bisa melakukan perizinan di gerai yang ada di kantor kecamatan yang dekat dengan lokasi rumah. Namun dalam pelaksanaannya tidak semulus yang di rencanakan, terdapat permasalahan yaitu adanya masyarakat yang belum mengetahui tentang Si Geulis ini.

Dalam menjalankan sebuah inovasi-inovasi baru dari pemerintah perlu adanya sosialisasi agar inovasi tersebut dapat diketahui oleh publik. Adanya masyarakat yang belum mengetahui tentang Si Geulis ini dikarenakan kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh DPMPTSP belum optimal kepada masyarakat terutama bagi pelaku usaha. Menurut Sutaryo (2005: 12) menyatakan bahwa suatu program kebijakan harus disosialisasikan agar mempunyai dampak atau tujuan yang diinginkan. Sosialisasi dipandang sebagai proses interaksi antara satu perangkat tujuan dan tindakan yang mampu untuk mencapai tujuan kebijakan dimana didalam sosialisasi kebijakan aktor, organisasi, prosedur, dan teknik dipakai secara bersama.

Sosialisasi merupakan bentuk dari sebuah komunikasi yang bertujuan untuk membangun sebuah hubungan antar sesama manusia dalam sebuah kelompok. Manusia merupakan makhluk sosial yang hidup berkelompok dan tidak dapat hidup sendiri, manusia membutuhkan sesamanya untuk tumbuh dan berkembang dalam proses tersebut terjadi interaksi antar sesama manusia dalam satu kelompok.

Dengan demikian, suatu program kebijakan harus disosialisasikan agar mempunyai dampak atau tujuan yang diinginkan. Begitu pula dengan program Si Geulis maka DPMPTSP Kabupaten Ciamis Perlu melakukan sosialisasi program Si Geulis kepada masyarakat, sehingga dapat memahami tujuan maupun manfaat program tersebut. Sosialisasi sangat penting karena dengan adanya sosialisasi, sebuah program dapat menyeluruh sampai ke masyarakat. Dalam program Si Geulis ini DPMPTSP akan memberikan sosialisasi kepada

masyarakat agar informasi dapat menyeluruh sampai ke masyarakat, disini pihak DPMPTSP memberikan sosialisasi dalam bentuk komunikasi langsung, melalui media sosial dan website.

Permasalahan dari hasil pengamatan peneliti terkait Selesaikan Izin di Gerai Untuk Layanan Izin Ciamis (Si Geulis) yaitu *Pertama*, kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis melalui media sosial seperti *twitter* @DPMPTSPCiamis, *youtube* DPMPTSP CIAMIS, *instagram* @dpmptspciamis. *Kedua*, kurangnya proses penyampaian informasi berkelanjutan mengenai program Si Geulis yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis. Berdasarkan informasi yang di dapat dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kabupaten Ciamis bahwa penyampaian informasi Si Geulis terus dilakukan dengan pihak kecamatan, namun informasi tersebut belum sampai kepada semua masyarakat.

Untuk mengukur terjadinya proses sosialisasi pelayanan publik program “Selesaikan Izin di Gerai Untuk Layanan Izin Ciamis (Si Geulis)” pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis, diukur melalui 2 dimensi yang dikemukakan oleh Abdulsyani yaitu: kontak sosial dan komunikasi sosial.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Anis Nur Fadhilah, Indah Prabawati pada tahun 2019 dengan judul “Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik *Online Single Submission* Studi Pada

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu pintu Kabupaten Nganjuk”. Peneliti menunjukkan dalam rangka percepatan dan peningkatan penanaman modal dan berusaha, disusunlah Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Berdasarkan kebijakan tersebut, semua pelayanan perizinan usaha menjadi terintegrasi oleh pusat melalui satu sistem yaitu *Online Single Submission* (OSS). Tujuan dari penelitian ini yaitu mendeskripsikan secara mendalam dan menganalisis Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik *Online Single Submission* di DPMPTSP Kabupaten Nganjuk. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil dari Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik *Online Single Submission* di DPMPTSP Kabupaten Nganjuk sudah dijalankan, akan tetapi masih terdapat kendala dalam penyampaian informasi yang tidak sepenuhnya dapat diterima oleh masyarakat. Fasilitas pendukung pelaksanaan pelayanan perizinan berusaha melalui OSS di DPMPTSP Kabupaten Nganjuk cukup baik yaitu terdiri dari komputer, printer dan jaringan internet, namun selama pelaksanaan pelayanan terkadang jaringan internet mengalami error atau koneksi buruk. Pada aspek disposisi pengangkatan birokrasi dilakukan berdasarkan surat tugas Kepala Dinas. Struktur birokrasi sudah dijalankan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang ada. Melalui pelayanan OSS, manfaat yang diberikan yaitu DPMPTSP sapat dengan mudah mengakses perizinan berusaha langsung dalam satu hari selesai.

Penelitian yang dilakukan oleh Cintya Eka Putri, Muslim, Nugroho, David Nizar pada tahun 2020 dengan judul “Analisis Strategi Komunikasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bogor dalam Sosialisasi Sistem Perizinan *Online Single Submission*”. Penelitian ini membahas mengenai analisis strategi komunikasi dalam sosialisasi sistem *Online Single Submission* serta hambatan yang di hadapi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bogor dalam memberikan sosialisasi mengenai OSS. Hasil dari penelitian tersebut yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sudah berusaha mensosialisaikan sistem perizinan *Online Single Submission* dengan baik, namun terdapat beberapa hambatan diantaranya yaitu, tidak semua pegawai DPMPTSP mengerti tentang OSS, maka dari itu dalam mengkomunikasikan dengan khalayakpun hanya ada beberapa orang yang dapat menjelaskan, informasi adanya sosialisasi juga kurang menyebar, masyarakat yang kurang mengerti akan teknologi mengalami kesulitan dalam menangkap pesan yang disampaikan, sehingga penyampaiannyapun harus berulang-ulang, lalu hambatan juga karena kurangnya perhatian masyarakat dengan pentingnya izin berusaha.

Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Dhea Afridha, Herwan Perwiyanto pada tahun 2021 dengan judul “Inovasi Sistem Perizinan Dalam Jaringan Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purworejo”. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh beberapa permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan di Kabupaten

Purworejo seperti mekanisme yang masih ribet, tidak efektif dan efisien serta ketidakvalidan data akibat ketidaktelitian saat proses input dan ketidakjelasan data yang disampaikan pemohon. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa proses pelaksanaan inovasi Si Ida di DPMPTSP Kabupaten Purworejo telah mencapai fase rutinisasi, dan faktor yang mempengaruhi pelaksanaan inovasi tersebut adalah visi dan misi, sarana prasarana, SDM, keuangan/anggaran, dukungan politik, teknologi, dan masyarakat pengguna layanan.

Penelitian yang dilakukan oleh Ida Wantri Hastuti, Susi Sulandari pada tahun 2018 dengan judul “Analisis Inovasi Pelayanan Perizinan Jemput Bola di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Semarang”. Penelitian ini membahas tentang proses, faktor pendorong dan penghambat dari inovasi jemput bola. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pelayanan yang masih buruk hal ini dikarenakan jarak antara kecamatan dan letak dinas yang tergolong jauh sehingga pelayanan yang diberikan masyarakat terhambat. Hasil dari penelitian ini yaitu proses inovasi jemput bola terdiri dari tahap pengetahuan (*knowledge*), tahap bujukan (*persuasion*), tahap keputusan (*decision*), tahap implementasi (*implementation*), tahap konfirmasi (*confirmation*). Faktor pendorong dari inovasi jemput bola adalah dorongan politik, tekanan ekonomi dan peningkatan efisiensi, tekanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Faktor penghambat terdiri dari keengganan menutup program yang gagal, teknologi ada, terhambat budaya dan penataan organisasi, tidak ada penghargaan atau

insentif, ketidakmampuan menghadapi resiko dan perubahan, anggaran jangka pendek dan perencanaan, budaya *risk aversion*. Rekomendasi dari penelitian ini adalah penggunaan teknologi dalam inovasi jemput bola, pelatihan pegawai DPMPTSP dalam penggunaan teknologi, penambahan sarana dan prasarana serta kegiatan inovasi jemput bola lebih rutin dilakukan agar tercapai pelayanan yang cepat, efisien dan efektif.

Berdasarkan dari keempat penelitian terdahulu di atas, dapat disimpulkan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti adanya kesamaan tempat penelitian yaitu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Adapun perbedaannya adalah permasalahan yang diteliti terlebih pada objek yang digunakan oleh peneliti berbeda dengan penelitian sebelumnya.

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi untuk peneliti selanjutnya yang akan membahas dan melakukan riset tentang sosialisasi pelayanan publik. Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang dituangkan dalam penelitian dengan judul: “Sosialisai Program Perizinan Selesaikan Izin di Gerai Untuk Layanan Izin Ciamis (Si Geulis) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di uraikan di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah: Bagaimana Sosialisasi Program

Perizinan “Selesaikan Izin di Gerai Untuk Layanan Izin Ciamis (Si Geulis)” Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis dilihat dari dimensi kontak sosial dan komunikasi sosial?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sosialisasi program perizinan “selesaikan izin di gerai untuk layanan izin Ciamis (Si Geulis)” di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kontak sosial yang disampaikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis untuk mensosialisasikan program perizinan “Selesaikan Izin di Gerai Untuk Layanan Izin Ciamis (Si Geulis)” kepada masyarakat Kabupaten Ciamis.
2. Untuk menganalisis komunikasi sosial yang disampaikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis untuk mensosialisasikan program perizinan “Selesaikan Izin di Gerai Untuk Layanan Izin Ciamis (Si Geulis)” kepada masyarakat Kabupaten Ciamis.

1.4 Kegunaan Penelitian

Secara garis besar kegunaan penelitian ini yang akan dituangkan dalam bentuk Skripsi diharapkan dapat memiliki kegunaan baik secara teoritis maupun praktis. Kegunaan penelitian ini dijelaskan sebagai berikut:

a) Kegunaan Teoritis

Penelitian ini, diharapkan dapat menjadi tumpuan serta memperluas wawasan, menambah ilmu pengetahuan, serta melatih diri untuk mengembangkan pikiran secara ilmiah, pemikiran yang rasional dan pengembangan Ilmu Pemerintahan umumnya, khususnya mengenai sosialisasi.

b) Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi sekaligus masukan untuk pemerintah untuk mensosialisasi Program Perizinan “Selesaikan Izin di Gerai Untuk Layanan Izin Ciamis (Si Geulis)” Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis.

1. Bagi Peneliti

Semoga hasil dari penelitian ini bermanfaat bagi peneliti, mengubah pandangan dan menambah wawasan serta pengetahuan dalam prosedur sosialisasi di sebuah instansi. Menjadi sebuah pembelajaran tentang perbandingan ilmu yang didapatkan di perkuliahan dengan ilmu yang didapatkan dengan praktik sesungguhnya pada sebuah instansi.

2. Bagi Universitas Komputer Indonesia (Unikom)

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat dan menjadi bahan referensi perpustakaan dan bahan pembelajaran bagi mahasiswa yang ingin melakukan pengembangan penelitian.

3. Bagi Program Studi Ilmu Pemerintahan

Penelitian ini diharapkan bermanfaat dan mampu menjadi bahan referensi bagi mahasiswa Ilmu Pemerintahan yang akan melaksanakan penelitian di waktu yang akan datang.

4. Bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis, yang menjadi objek penelitian diharapkan dengan dilakukannya penelitian ini bisa memberikan solusi untuk menyelesaikan permasalahan terkait dengan sosialisasi program Selesaikan Izin di Gerai Untuk Layanan Izin Ciamis (SI GEULIS).

5. Bagi Masyarakat Kabupaten Ciamis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi, wawasan serta pengetahuan kepada masyarakat yang ingin membuat perizinan berusaha pada program “Selesaikan Izin di Gerai untuk Layanan Izin Ciamis (Si Geulis)”.