

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Era Globalisasi merupakan suatu zaman/masa yang mengharuskan terjadinya suatu perubahan di pemerintahan melalui sebuah hubungan timbal balik antara masyarakat dan masyarakat secara efektif dan efisien. Peranan pemerintah dalam menghadapi era globalisasi sangat penting, sehingga pemerintah perlu memperbaiki sistem yang tersedia guna mencapai tata kelola yang baik (*Good Governance*). *Good Governance* dapat dilihat pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan memberikan nilai tambah bagi peningkatan kinerja pemerintah.

Peran teknologi pada saat ini sudah ikut serta dalam bidang pemerintahan. Tuntutan reformasi birokrasi membawa teknologi informasi untuk ikut serta dalam pemerintahan terutama dalam pelayanan publik. Pembuatan situs/web Pemerintah Daerah merupakan langkah awal dalam pengembangan konsep *e-Government*. Pemerintah di Indonesia sudah banyak *E-Government* yang diterapkan seperti *e-KTP*, *e-passport service*, *e-parking*. Sejak penggunaan ICT (*Information Communication Technology*) telah menyebar luas ke dalam sektor publik, telah terjadi peningkatan akuntabilitas dan transparansi hampir diseluruh fungsi pemerintahan dan meningkatkan jumlah *cost saving* pada administrasi pemerintahan. Manfaat lain dari penerapan *E-Government* di pemerintahan yaitu

mampu memperluas cakupan pelayanan dan mampu meningkatkan kepuasan masyarakat yang disediakan oleh pemerintah.

Era globalisasi ini mempengaruhi juga terhadap penyebaran usaha secara cepat di Indonesia. Pelaku usaha di Indonesia bertambah di Indonesia dengan adanya era globalisasi ini. Pengaruh dari bertambahnya pelaku usaha Indonesia ini dapat memajukan perekonomian Indonesia. Bagian penting dalam memacu para pengusaha baik pengusaha domestik dan pengusaha asing membangun usaha di Indonesia adalah kemudahan dalam pengurusan izin mendirikan usaha dan izin mendirikan bangunan serta kemudahan dalam proses pendaftaran propertinya. Kebijakan politik di Indonesia yaitu berupa desentralisasi kekuasaan menyebabkan tiap daerah membuat aturan daerah masing-masing sehingga terdapat beberapa daerah yang mudah memperoleh izin usaha dan ada juga daerah yang sulit mengeluarkan izin usaha. Setiap daerah yang berada di Indonesia sudah banyak menggunakan *E-Government* dalam pendaftaran izin usaha agar mendapatkan kemudahan dalam mendirikan izin usaha di daerah tersebut.

Efek yang ditimbulkan dari *E-Government* bagi para pihak-pihak yang berkepentingan/*stakeholders* (pemerintah, pelaku bisnis, masyarakat, swasta) yaitu dapat memperoleh informasi, berinteraksi dan melakukan transaksi/pelayanan publik dapat lebih efektif, dan efisien. Penggunaan *ICT* dalam sektor pemerintahan inilah yang kemudian menghasilkan hubungan-hubungan baru yang dikenal sebagai ruang lingkup *e-Government* seperti G2C (*government to citizen*), G2B (*government to business*) G2G (*government to government*), dan G2E (*government to employees*)

Pemerintah Indonesia sudah menerapkan *ICT* di lingkungan pemerintahan yang dikenal dengan e-government berdasarkan dengan Inpres Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Kebijakan penerapan E-Government merupakan suatu upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik. Perkembangan dan pemanfaatan teknologi informasi (TI), diiringi semakin meluasnya penggunaan internet sebagai akses ke dunia maya. Perubahan pemanfaatan teknologi informasi tersebut selain dalam cara berkomunikasi dan menikmati hiburan, juga dalam pemerintahan

Kota Bandung merupakan pusat perkembangan industri, properti, perdagangan, pariwisata, dan sebagai kota jasa yang bermartabat, memberikan peluang bagi para investor untuk berinvestasi di kota Bandung. Potensi dan peluang investasi yang dimiliki oleh Kota Bandung tersebut merupakan peluang sekaligus tantangan bagi Pemerintah Kota Bandung untuk dapat mengembangkannya. Oleh karena itu, diperlukan upaya-upaya tertentu yang harus dilaksanakan Pemerintah Kota Bandung dalam rangka mewujudkan perkembangan potensi dan peluang investasi tersebut.

Bukti nyata pemerintah pusat menerapkan *E-Government* yaitu dengan diterbitkannya Peraturan Pemerintah No 24 tahun 2018 tentang Pelayanan Perijinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau *Online Single Submission*. *Online Single Submission* resmi diluncurkan oleh pemerintah di Kantor Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian pada hari Senin, 9 Juli 2018. *Online Single Submission* dibuat untuk mempermudah perizinan bagi dunia usaha di Indonesia.

Tujuan dibuatnya *Online Single Submission* juga untuk mengurangi pelanggaran-pelanggaran yang dapat terjadi dalam mengurus persyaratan perizinan oleh pelaku dunia usaha. Di dalam *Online Single Submission* terdapat 485 izin dan 1574 Klasifikasi Lapangan Usaha Indonesia (KBLI). Para pelaku usaha bisa melakukan izin usaha itu melalui website <https://www.oss.go.id/oss/> kapan saja dan dimana saja.

Pemerintah pusat sendiri telah melakukan sosialisasi tentang *Online Single Submission* untuk mengatasi masalah tersebut sehingga para pengusaha bisa menggunakan sistem online untuk mengajukan perizinan usahanya. Sosialisasi ini juga dibantu oleh pemerintah daerah khususnya Pemerintah Kota Bandung. Pemerintah Kota Bandung juga membantu mensosialisasikan *Online Single Submission* kepada para pengusaha yang akan membuka usaha di Kota Bandung. Berikut observasi lapangan yang dilakukan peneliti tentang sosialisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung kepada masyarakat Kota Bandung di *Car Free Day (CFD) Dago*, Kota Bandung :

"Dimana masyarakat harus mengajukan izin via OSS. Nantinya melalui OSS akan membuat Nomor Izin Berusaha (NIB)". Dengan sistem online menjadi proses pengajuan izin lebih mudah. Karena pengusaha tidak perlu datang ke kantor perizinan untuk mendapatkan layanan." Hal tersebut sebagaimana tertuang dalam Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 24 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. (Kepala Seksi Perencanaan Modal,2019)

Berdasarkan wawancara di atas bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung mensosialisasikan tentang sistem OSS kepada para pengusaha yang ada di Kota Bandung. Inovasi pelayanan berbasis

online yaitu *Online Single Submission* dapat mempermudah mengurus tentang perizinan berusaha hal ini tertuang pada Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.

Pada Pelaksanaannya, Sistem *Online Single Submission* masih memiliki kendala dalam pelaksanaannya. Berikut ini wawancara yang dilakukan peneliti kepada salah satu masyarakat tentang kendala dari OSS :

“Para pelaku usaha yang ingin mendaftarkan usahanya di Pelayanan Berizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik terdapat kendala karena kurangnya pengetahuan tentang Pelayanan Perizinan Secara Elektronik tersebut dan ini dapat menghambat proses izin usaha tersebut”  
(Masyarakat,2019)

Berdasarkan berita diatas menjelaskan bahwa masyarakat masih kurangnya pengetahuan dalam mensosialisasikan Pelayanan Perizinan Terintegrasi Secara Elektronik di Kota Bandung. Hal ini menjadi sebuah permasalahan dalam pelayanan perizinan berusaha karena dapat membuat calon pengusaha dan para pengusaha yang ingin membuat izin usaha di Kota Bandung terhambat karena Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.

Penelitian pertama serupa dengan penelitian ini disusun oleh Nuraeningsih (2009) yang berjudul *Sosialisasi Pelayanan Sertifikat Tanah Milik Melalui Sistem Informasi IOC (inversion of Control) pada Badan Pertanahan Nasional di Kabupaten Subang* menggunakan metode penelitan kualitatif. Hasilnya terdapat tiga hambatan yang menjadi kendala dalam pelaksanaan sosialisasi pelayanan sertifikat tanah milik melauai sistem informasi IOC yitu SDM, infrastruktur dan anggaran yang terbatas.

Dibandingkan dengan penelitian yang saya teliti, perbedaan terletak pada lokasi dan penggunaan dari sistem *E-Government*. Sedangkan persamaannya adalah metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dan teori yang digunakan adalah teori sosialisasi politik, sehingga penelitian diatas dapat dijadikan sebagai inspirasi dalam melakukan penelitian yang akan dilakukan peneliti

Penelitian kedua yang serupa dengan penelitian ini disusun oleh Rusly (2011) yang berjudul *Sosialisasi Politik Dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Melalui Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Online* menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil dari penelitian tersebut bahwa sosialisasi politik dalam pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *Online* di Wilayah Kota Bandung sudah berjalan cukup efektif yang dilihat dari unsur-unsur sosialisasi politik seperti agen sosialisasi, materi sosialisasi, mekanisme sosialisasi dan pola sosialisasi.

Dibandingkan dengan penelitian yang saya teliti, perbedaan terletak pada lokasi dan penggunaan dari sistem *E-Government*. Sedangkan persamaannya adalah metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dan teori yang digunakan adalah teori sosialisasi politik, sehingga penelitian diatas dapat dijadikan sebagai inspirasi dalam melakukan penelitian yang akan dilakukan peneliti

Berdasarkan pada masalah diatas, peneliti ingin mengetahui sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung di Kota Bandung agar para pengusaha yang ingin mendaftarkan izin usahanya paham. Maka dari itu peneliti memberikan judul tersebut : **Sosialisasi**

## **Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung**

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan paparan yang telah disajikan dalam latar belakang masalah diatas, maka untuk mempermudah arah dan proses pembahasan, peneliti membuat rumusan masalah “Bagaimana Sosialisasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung dilihat dari unsur agen, materi, mekanisme dan pola dalam mensosialisasikannya?”

### **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

Adapun maksud dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui Sosialisasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung, sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui agen yang mensosialisasikan pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik di Kota Bandung
2. Untuk mengetahui materi yang disosialisasikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung tentang pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik

3. Untuk mengetahui mekanisme sosialisasi pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung
4. Untuk mengetahui pola sosialisasi pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat memberikan sumbangan teori sosialisasi khususnya dan perkembangan teori Ilmu Pemerintahan pada umumnya.

2. Kegunaan Praktis

- a) Guna Bagi Peneliti

Semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi peneliti untuk melakukan penelitian-penelitian yang lain mengenai permasalahan-permasalahan lain yang ada di sekitar peneliti

- b) Guna Bagi Lembaga

Semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi Universitas Komputer Indonesia (Unikom), Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang menjadi objek penelitian



sehingga diharapkan dengan dilakukannya penelitian ini bisa memberikan solusi untuk menyelesaikan permasalahan yang terkait dengan Sosialisasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung

c) Bagi Program Studi Ilmu Pemerintahan Unikom

Semoga penelitian ini juga dapat bermanfaat bagi program studi Ilmu Pemerintahan Unikom agar dapat dijadikan bahan rujukan penelitian mahasiswa program studi Ilmu Pemerintahan Unikom di waktu yang akan datang.