BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi memberikan dampak yang besar bagi masyarakat modern di abad ke-21. Masyarakat modern dituntut untuk lebih memahami perkembangan yang terjadi di bidang teknologi sehingga dapat meningkatkan kualitas kerjanya. Kemajuan teknologi informasi dapat dilihat dari kemudahan dalam mengakses data yang dibutuhkan oleh masyarakat modern.

Maka dari itu teknologi komputer pun mengalami perkembangan yang sangat pesat, penerapan teknologi komputer dalam setiap aspek kehidupan sudah dianggap sebagai suatu kebutuhan. Hal ini sudah dapat kita rasakan dimana komputer sebagai salah satu hasil dari perkembangan teknologi sangat membantu dan memudahkan pekerjaan manusia menjadi lebih efektif dan efisien, seperti mengumpulkan, mengirimkan, memasukkan, mengolah dan menyimpan data-data tentang kejadian atau peristiwa ekonomi yang disebabkan oleh aktivitas/operasi organisasi sehari-hari. Karena dalam suatu perusahaan tidak akan terlepas dari adanya proses pencatatan, merencanakan, menyimpan file dalam kearsipan baik yang bersumber dari dalam perusahaan (*intern*) maupun hubungan dengan pihak luar (*ekstern*).

Sebagai salah satu langkah awal untuk mewujudkan Kepemerintahan Yang Baik (*Good Governance*) dalam kerangka pelaksanaan otonomi daerah, Pemerintah Kota Cimahi sejak berdirinya pada Tahun 2001 telah mulai merintis upaya peningkatan pelayanan publik yang memberikan apresiasi kepada masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan yang sangat berpengaruh terhadap peningkatan perekonomian di Daerah adalah pelayanan perizinan investasi yang saat ini disadari atau tidak telah mendapat sorotan yang bersifat kecil dari berbagai pihak. Tata Cara Penanaman modal secara eksplisit memberikan jawaban kemudahan dan kesederhanaan untuk melaksanakan investasi di daerah dalam upaya memberikan pedoman bagi pemberi pelayanan maupun pengguna layanan (masyarakat) investasi di daerah, sehingga masing masing pihak mengetahui hak dan kewajibannya yang pada gilirannya akan memberikan kejelasan secara aplikatif dalam proses pelayanan perizinan investasi di daerah.

Sesuai dengan Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 01 Tahun 1995 tentang Perbaikan Pelayanan Aparatur, dalam rangka meningkatkan citra Pemerintah dimata masyarakat yang saat ini memang dirasakan terjadinya fenomena dekadensi yang cukup memprihatinkan sehingga dengan adanya upaya terobosan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat setidaknya dapat menjawab berbagai tantangan khususnya pada tataran implementasi pelayanan perizinan yang berdaya guna dan berhasil guna.

Beranjak dari hal tersebut diatas, Pemerintah Kota Cimahi pada tanggal **7 Maret 2007** telah meresmikan **Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (PPTSP)** yang awalnya berada pada Dinas Penanaman Modal Kota Cimahi, saat ini dikelola oleh **Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT)** Kota Cimahi. Lembaga ini secara fungsional memberikan pelayanan perizinan investasi di daerah, dimana diharapkan terselenggaranya aktivitas pelayanan perizinan kepada masyarakat dan dunia usaha dapat dilakukan secara cepat, mudah, transparan dan pasti sesuai ketentuan peraturan perundang – undangan yang berlaku.

Sistem informasi manajemen PPTSP merupakan sistem informasi yang terintegrasi dan terdiri dari beberapa aplikasi dalam penggunaannya, salah satu contohnya SIM PPTSP yang berbasis *website* adalah suatu aplikasi suatu sistem yang berbasis internet dimana pemohon bisa mengakses informasi yang berupa jenis-jenis izin, syarat-syarat perizinan, *mendownload* form-form permohonan perizinan dan mengecek status proses penyelesaian administrasi perizinan. Contoh lain dari aplikasi SIM PPTSP yaitu *SMS Gateway* aplikasi ini dijalankan pada sebuah server yang terhubung dengan database server dengan memanfaatkan alat bantú modem GSM untuk pelayanan informasi mengenai perizinan melalui telepon seluler.

Sistem Informasi PPTSP untuk memfasilitasi kegiatan pengelolaan perijinan daerah yang meliputi proses permohonan, perijinan, sampai ketahap penerbitan ijin dokumen.

Sebelum menggunakan sistem informasi PPTSP semua pelayanan perizinan dikelola oleh Bidang Perizinan pada Dinas Penanaman Modal yang pengerjaannya

masih dilakukan secara konvensional, yakni belum dilakukan secara terkomputerisasi sehingga :

a. Waktu proses penyelesaian izin cukup lama.
b. Pencarian data membutuhkan waktu yang lama.
c. Sulit mendapatkan informasi yang akurat tentang data-data pelayanan perizinan apa saja yang sudah ada di KPPT Pemkot Cimahi.

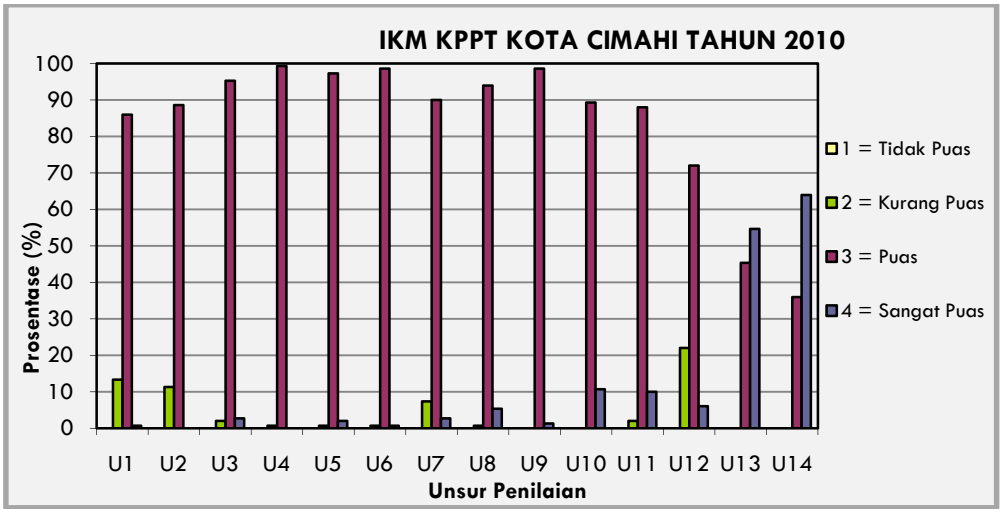
Sedangkan keunggulan setelah pemakaian sistem Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu saat ini yaitu :

a. Kecepatan dalam pelayanan khususnya administrasi, proses pengolahan data.
b. Data yang terintegrasi, mempermudah proses pelaporan dan pemeriksaaan.
c. Transparansi, status proses dapat dipantau oleh pemohon.
d. Jangkauan penyebaran informasi yang lebih luas (internet).

Melihat dari perbandingan tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam pengembangan sistem PPTSP ini dibentuk untuk mempermudah pengerjaan dalam proses perizinan yang dilakukan oleh pegawai yang mana akan berdampak pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

Untuk mengetahui keberhasilan dalam melayani masyarakat dalam pengurusan izin, maka berdasarkan SK MENPAN NO. KEP. 25/M.PAN/2/2004 perlu dilakukan evaluasi melalui survey kepuasan pelanggan kepada pemohon izin setelah izinnya selesai diproses. Pada tahun 2005/2006 PPTSP Kota Cimahi sudah

mulai melakukan IKM dengan hasil 77,21. Selanjutnya Sejak diresmikan pada bulan Maret 2007 telah dilakukan lagi survey IKM dengan jumlah responden sebanyak 150 (seratus lima puluh) responden dengan hasil IKM 78,55, pada tahun 2008 hasil survey IKM sebesar **96,39** dan tahun 2009 hasil survey IKM sebesar **90,24,** serta hasil survey tahun 2010 nilai IKM yaitu sebesar **76,24**. Adapun hasil survey tersebut secara garis besar dapat dilihat sebagai berikut :



Gambar 1.1
Grafik IKM KPPT Kota Cimahi Tahun 2010

Keterangan

U1 = Prosedur Pelayanan
U2 = Persyaratan Pelayanan
U3 = Kejelasan Petugas Pelayanan
U4 = Kedisplinan Pelayanan
U5 = Tanggung Jawab Petugas Pelayanan
U6 = Kemampuan Petugas Pelayanan

U7 = Kecepatan Pelayanan
U8 = Keadilan Mendapatkan Pelayanan
U9 = Kesopanan dan Keramahan Petugas
U10 = Kewajaran Biaya Pelayanan
U11 = Kepastian Biaya Pelayanan
U12 = Kepastian Jadwal Pelayanan
U13 = Kenyamanan Lingkungan
U14 = Keamanan Pelayanan.

Dari hasil survey indeks kepuasan masyarakat (IKM) tahun 2010 yang telah dilakukan oleh Pemkot Cimahi dapat diketahui hasil sementara terhadap 150 responden nilai IKM KPPT kota Cimahi sebesar 76.24 ini termasuk dalam katogori baik.

Berdasarkan dengan uraian diatas, dalam kegiatan penelitian dan penyusunan skripsi ini, penulis mengambil judul **"Analisis Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (SIM PPTSP) Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Masyarakat dan *Image* (citra) Pemkot Cimahi"**.

1.2. Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

1.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di uraikan di atas, dapat di identifikasikan pokok permasalahan yang di hadapi Pengguna Sistem Informasi Manajemen SIM PPTSP (Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu) KPPT Pemkot Cimahi dirasakan belum dapat memenuhi kebutuhan harapan dari penggunanya

karena banyaknya fitur-fitur yang belum bisa diakses oleh masyarakat jika ingin mengetahui status perizinannya.

Kurangnya proses pembaharuan informasi sehingga menghambat proses penyampaian informasi yang diperoleh masyarakat, kurangnya sosialisasi penggunaan sistem informasi manajemen pelayanan perizinan PPTSP (Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu) di KPPT Pemkot Cimahi.

Masih adanya proses yang lama untuk mengeluarkan surat perizinan di karena data-data yang belum bisa di lengkapi, masih belum mengertinya masyarakat tentang teknologi sistem informasi sehingga masyarakat masih belum bisa menggunakan aplikasi-aplikasi yang ada di KPPT Kota Cimahi .

1.2.2. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Sistem Informasi Manajemen PPTSP yang berjalan saat ini di Pemkot Cimahi.
2. Bagaimana tanggapan masyarakat terhadap Sistem Informasi Manajemen PPTSP
3. Bagaimana kepuasan masyarakat dengan menggunakan Sistem Informasi Manajemen PPTSP.
4. Bagaimana image Pemkot Cimahi dimata masyarakat setelah menggunakan Sistem Infomasi Manajemen PPTSP.

5. Seberapa besar dampak penggunaan Sistem Informasi Manajemen PPTSP terhadap Kepuasan Masyarakat.
6. Seberapa besar dampak pengguna Sistem Informasi PPTSP terhadap image Pemkot Cimahi.
7. Seberapa besar dampak penggunaan Sistem Informasi Manajemen PPTSP pengaruhnya terhadap Kepuasan Masyarakat dan Citra Pemkot Cimahi.

1.2.3. Batasan Masalah

Mengingat permasalahan yang ada, maka penulis membatasi masalah tersebut hanya mencakup ruang lingkup dalam permasalahan mengenai SIM PPTSP yaitu aplikasi SIM PPTSP,aplikasi *website* PPTSP dan *SMS Gateway* saja yang berdampak langsung terhadap masyarakat.

1.3. Maksud Penelitian dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud Penilitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengambil informasi yang berkenaan dengan Sistem Informasi Manajemen PPTSP di KPPT Pemkot Cimahi dimana sistem ini sebagai sarana untuk mempermudah masyarakat dalam proses perizinan serta kemudahan dalam mendapatkan informasi yang lebih luas jangkauannya dan meningkatkan citra aparatur pemerintah dengan memberikan pelayanan yang mudah, cepat, aman, transparan, nyaman, ramah dan pasti, yang tentunya akan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dan citra pemkot cimahi.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu (SIM PPTSP) di KPPT Pemkot Cimahi.
2. Untuk mengetahui tanggapan masyarakat terhadap Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu (SIM PPTSP).
3. Untuk mengetahui kepuasan yang diperoleh setelah menggunakan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu (SIM PPTSP).
4. Untuk mengetahui citra Pemkot Cimahi setelah menggunakan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu (SIM PPTSP).
5. Untuk menganalisis seberapa besar kepuasan masyarakat terhadap Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu (SIM PPTSP).
6. Untuk menganalisis seberapa besar image Pemkot Cimahi setelah menggunakan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu (SIM PPTSP).
7. Untuk menganalisis dampak Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu (SIM PPTSP) di KPPT Pemkot Cimahi terhadap kepuasan masyarakat dan *image* (citra) pemkot cimahi.

1.4. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini terbagai menjadi dua jenis kegunaan penelitian, diantaranya adalah sebagai berikut:

1.4.1. Kegunaan Praktis

1. Bagi Pemerintah

   Hasil peneliti ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan dan masukan dalam mengimplementasikan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu (SIM PPTSP) sehingga dapat berjalan dengan baik.

2. Bagi Masyarakat

   Bagi pengguna sistem ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang proses perizinan dan dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan melalui pelayanan perizinan.

1.4.2 Kegunaan Akademis

1. Pengembangan Ilmu

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi perbandingan antara teori dasar dari program studi sistem informasi dengan keadaan yang ada di lapangan, sehingga dengan perbandingan tersebut dirasa akan memberikan manfaat kepada semua pihak

2. Peneliti Lain

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan acuan dan referensi bagi peneliti lainnya yang meneliti dalam bidang yang sama dan untuk menindaklanjuti penelitian sebelumnya.

1.5. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi dan waktu penelitian adalah tempat penulis melakukan observasi dan penelitian untuk dijadikan bahan dalam menyusun skripsi.

1.5.1. Lokasi

Lokasi penulis dalam melakukan penelitian ini adalah di KPPT Pemkot Cimahi.

1.5.2. Waktu/Jadwal Penelitian

Penulis melakukan penelitian mulai dari bulan Februari 2011 hingga bulan Juli 2011.

Tabel.1.1 Jadwal Penelitian

NO	AKTIVITAS	WAKTU																							
		MARET 2011				APRIL 2011				MEI 2011				JUNI 2011				JULI 2011				AGUSTUS 2011			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Penyusunan Proposal																								
2	Survei Perusahaan																								
3	Suevei Objek Penelitian																								
4	Pembuatan Skripsi																								
5	Seminar Riset																								
6	Penyebaran Kuesioner																								
7	Sidang																								
8	Penyerahan Skripsi																								