BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pemerintah daerah sebagai daerah yang otonom mempunyai kebebasan yang luas untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakatnya untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dan terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang seirama dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dilayani dan kewajiban pemerintah untuk memenuhi kebutuhannya tersebut. Tantangan yang dihadapi oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan publik adalah bukan hanya menciptakan sebuah pelayanan yang efisien, tetapi juga bagaimana agar pelayanan dapat dilakukan dengan tidak membedakan status masyarakatdan menciptakan pelayanan yang adil dan demokratis.

Pelayanan publik pada umumnya diberikan melalui beberapa organisasi birokrasi pemerintah. Organisasi-organisasi tersebut juga bertanggung jawab dalam pelaksanaan-pelaksanaan kebijakan publik yang dirancang untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat dan salah satunya adalah kebijakan dibidang perijinan. Perijinan sebagai salah satu bentuk layanan birokrasi selama ini dipandang sebagai salah satu layanan yang cukup besar pengaruhnya tanan yang cukup besar pengaruhnya terhadap kinerja dan lemahnya daya saing dunia usaha di Indonesia.

Untuk memenuhi tuntutan dari masyarakat akan pelayanan publik pemerintahan daerah dihadapkan pada kondisi yang kompleks. Pemerintah daerah diberikan kekuasaan untuk membentuk organisasi birokrasi pemerintahan sesuai kebutuhannya dengan merubah sistem yang selama ini dikenal dengan pelayanan yang sentralistik. Tujuan didirikannya organisasi birokrasi pemerintahan adalah untuk memotong alur pelayanan publik yang selama ini masih berjalan lamban menjadi tepat dan cepat.

Penyelenggaraan pelayanan publik di Provinsi Jawa Barat dihadapkan pada kondisi dan fakta yang belum sesuai kebutuhan dan perubahan berbagai bidang kehidupan bermasyarakat. Persoalan strategis dan pentingnya pelayan publik dalam dunia pemerintahan merupakan kebutuhan yang mendasar, sehingga untuk menjalankan kebijakan dan program yang direncanakan organisasi pemerintah harus bekerja untuk mengemban misi yang diamanatkan masyarakat sekaligus mempertanggung jawabkannya kepada masyarakat tersebut.

Pembangunan aparatur pemerintah daerah seharusnya diarahkan pada peningkatan kualitas, efisiensi dan efektifitas seluruh tatanan administrasi pemerintahan termasuk peningkatan kemampuan dan disiplin, pengabdian, keteladanan dan kesejahteraan aparatnya sehingga mampu melaksanakan tugas pemerintahan dengan baik, khususnya dalam melayani dan menumbuhkan prakarsa, meningkatkan peran masyarakat serta tanggap terhadap aspirasi masyarakat. Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur pemerintah daerah sebagai abdi negara dan abdi masyarakat.

Ruang lingkup pelayanan publik (*public services*) meliputi aspek kehidupan masyarakat yang diberikan oleh pemerintah sangatlah banyak, namun kenyataannya masih sering ditemukan pelayanan yang masih kaku, biaya yang mahal, proses yang lama dan masih berbelit-belit, sikap dan tindakan petugas yang kurang ramah dan arogan, fasilitas pelayanan yang tidak memenuhi persyaratan teknis, hal tersebut merupakan fenomena yang sering kali mewarnai proses hubungan pelayan dan yang dilayani pada layanan perizinan izin usaha di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu. Kondisi ini merupakan cerminan dari organisasi pelayanan publik yang belum mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dan merata kepada seluruh warga negara yang menerima pelayanan tersebut.

Salah satu tugas pemerintah yang juga sekaligus hak dari warga adalah terselenggaranya pelayanan publik, perizinan merupakan wujud pelayanan publik yang sangat menonjol dalam tata pemerintahan. Dalam relasi antara pemerintah dan warganya seringkali perizinan menjadi indikator untuk menilai apakah suatu pemerintah sudah mencapai kondisi "Good Goverment" atau belum.

Pemerintah melalui Departemen Dalam Negeri menindaklanjuti instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2006 Tentang Paket Kebijakan Iklim Investasi dengan meluncurkan kebijakan yang dituangkan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu.

Pelayanan perizinan terpadu yang merupakan pelayanan publik yang meliputi semua jenis perizinan dan non perizinan yang menjadi kewenangan pemerintah Provinsi Jawa Barat berdasarkan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

Sebagai salah satu Badan Pelayanan Publik di provinsi Jawa Barat, Badan Pelayanan Izin Terpadu yang merupakan pelayanan publik yang meliputi semua jenis perizinan dan non perizinan yang menjadi kewenangan pemerintah Provinsi Jawa Barat berdasarkan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku. Dengan kata lain, maka tugas Badan Pelayanan Izin Terpadu Jawa Barat adalah memberi pelayanan perizinan dan non perizinan kepada masyarakat khusunya Provinsi Jawa Barat, menjadikan Badan Pelayanan Izin Terpadu Jawa Barat ini mempunyai peran yang cukup penting kepada masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu bidang kewenangan penting yang harus dilakukan oleh pemerintah. Badan Pelayanan Izin Terpadu sebagai instansi pemerintah yang merupakan penyedia layanan publik, juga dituntut untuk mampu menghasilkan pelayanan yang mampu memuaskan pelanggan dalam hal ini pelanggannya adalah masyarakat (publik).

Jika diceramati secara seksama pada kondisi yang ada pada masyarakat, masalah yang muncul dalam memberikan pelayanan disebabkan oleh banyak faktor diantaranya ketidaksiapan aparatur pemerintah, organisasi, sistem pelayanan dan rendahnya kesadaran hukum pejabat publik yang sekaligus bagian dari masalah pembangunan. Sementara itu tatanan masyarakat dihadapkan pada

suatu desakan serta tantangan global yang dipicu oleh kemajuan ilmu pengetahuan, tehnologi, informasi, komunikasi, tranportasi, investasi, mobilitas masyarakat dan perdagangan. Kondisi dan perubahan yang cepat ini tidak diikuti secara bijak oleh para pelaku pelayan publik yang mengakibatkan masyarakat kecewa dalam pemenuhan kualitas pelayanan.

Peranan pemerintah daerah sangat dibutuhkan oleh masyarakat untuk menyederhanakan proses penerbitan perijinan di Provinsi Jawa Barat dengan usaha melalui pengembangan sistem penyelenggaraan pelayanan yang terpusat (satu atap) untuk menjawab keluhan yang ada dalam masyarakat tentang permasalahan birokrasi perijinan. Untuk itu pemerintah daerah seharusnya mendorong dan memprakarsai sebuah pusat layanan kepada masyarakat dalam berbentuk unit yang secara khusus dapat melakukan aktivitas dalam hal pelayanan publik dengan lebih efektif, cepat, transparan dan murah

Pelayanan publik menjadi suatu tolok ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien dan akuntabel akan mengangkat citra positif Pemerintah Provinsi Jawa Barat di mata warga masyarakatnya.

Birokrasi perizinan merupakan salah satu permasalahan yang menjadi kendala bagi perkembangan dunia usaha di Indonesia pada umumnya dan khususnya di Jawa Barat. Masyarakat dan kalangan dunia usaha sering mengeluhkan proses pelayanan perizinan oleh pemerintah yang tidak memiliki fasilitas yang memadai, kurang handalnya aparatur dalam melakukan pelayanan, daya tanggap yang kurang, kurangnya jaminan, waktu pemrosesan yang tidak pasti dan tingginya biaya yang harus dikeluarkan terutama berkaitan dengan biaya-biaya yang tidak resmi.

Sementara hambatan-hambatan yang terjadi dalam penjalanan usaha juga menimbulkan biaya yang sangat tinggi. Praktek-praktek pungli yang selama ini menjadi keluhan masyarakat dan pengusaha sangat jelas besar pengaruhnya. Hal tersebut diperjelas dengan adanya keterangan dari penerima jasa layanan yang merasa tidak mendapatkan pelayanan yang semestinya pada layanan perizinan izin usaha di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu, seperti contoh salah satu pengguna jasa yang sudah datang ke kantor badan pelayanan perizinan terpadu beberapa kali, namun pegawai yang di jumpai sangat susah diajak bicara belum lagi terkadang selaku pengguna jasa tidak diberikan penjelasan yang terperinci tentang bagaimana permohonan pemberkasannya padahal sudah melunasi tanggung jawab nya, bahkan lebih dari jumlah yang seharusnya berikan kepada mereka asalkan urusan nya cepat diselesaikan namun pada kenyataannya tidak dan membutuhkan penjelasan dan tanggung jawab yang nyata dari mereka bukan asal minta uang saja kepada penggunan jasa layanan.

Kondisi yang diatas sering terjadi dilapangan dikarenakan kecenderungan penekanan orientasi selama ini yang masih menitikberatkan pada keberhasilan dalam mencapai target penerimaan pajak daerah, bukan pada kemampuan untuk melayani masyarakat mengingat peran dari Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Provinsi Jawa Barat sebagai lembaga penerima dan sekaligus pelayan publik.Selain itu masyarakat yang belum terlayani masih banyak apabila dibandingkan dengan masyarakat yang sudah terlayani, sementara letak dari Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu berada pada Ibu Kota Provinsi Jawa Barat yaitu di Kota Bandung. Hal tersebut membuat masyarakat yang mengaharapkan pelayanan secara cepat menjadi terhambat dan perlu adanya perhatian dari pemerintah daerah untuk memecahkan masalah tersebut.

Maka penyusun mengambil judul mengenai **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Layanan Perizinan Usaha Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Provinsi Jawa Barat)".**

1.2. Identifikasi Masalah

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada layanan perizinan usaha di badan pelayanan perizinan terpadu Provinsi Jawa Barat;

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk mengumpulkan data, informasi, dan berbagai hal yang berkaitan dengan variabel penelitian . Selanjutnya data dan informasi yang diperoleh akan diolah, dianalisis dan diinterpretasikan sehingga dapat diperoleh gambaran mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada layanan perizinan izin usaha di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Jawa Barat.

Berdasarkan perumusan masalah tersebut seperti yang telah diuraikan diatas, penulis dalam mengadakan penelitian tersebut memiliki tujuan yaitu untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada layanan perizinan usaha di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Jawa Barat.

1.4. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Praktis
    1. Diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada layanan perizinan usaha di badan pelayanan perizinan terpadu.
    2. Diharapkan dapat menjadi suatu bahan masukan yang positif bagi badan pelayanan perizinan terpadu dalam hal perbaikan peningkatan pelayanan terhadap masyarakat sebagai konsumen.
    3. diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi masyarakat sendiri yang membaca penelitian ini.

2. Kegunaan Teoritis
    1. Diharapkan dapat menjadi bahan untuk teori pengembangan Ilmu Pemerintahan, khususnya mengenai pelayanan publik dan kepuasan masyarakat.
    2. Diharapkan dapat memberi sumbangan pemikiran atau saran terhadap kualitas pelayanan di badan pelayanan perizinan terpadu terhadap tingkat kepuasan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat luas.
3. Kegunaan Pribadi
    1. Hasil penelitian ini dapat berguna untuk menambah pengalaman, wawasan, pengetahuan dan memahami bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada badan pelayanan perizinan terpadu Provinsi Jawa Barat sehingga dapat memperoleh gambaran mengenai kesesuaian fakta dilapangan dengan teori yang ada.