BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Globalisasi merupakan sebuah fenomena bagi negara-negara di dunia secara langsung maupun tidak langsung mengharapkan terjadinya sebuah interaksi antar masyarakat yang jauh lebih efektif dan efisien dibandingkan dengan saat-saat sebelumnya. Suatu kenyataan bahwa globalisasi telah membuka isolasi batasan antar negara yang selama ini berlaku terutama untuk hal-hal yang berhubungan dengan politik, ekonomi, sosial, budaya, dan hukum. Akibat sedemikian cepat dan akuratnya informasi mengalir dari satu tempat ke tempat lain.

Pemanfaatan teknologi digital *(electronic digital service*) telah melahirkan sebuah bentuk mekanisme birokrasi pemerintahan yang baru, yang mereka istilahkan sebagai *electronic government (e-government*). Berbagai definisi yang ada mengenai *e-government* (tergantung dari negara yang bersangkutan) memperlihatkan sebuah keinginan yang sama, yaitu bertransformasinya bentuk-bentuk interaksi antara pemerintah dengan masyarakatnya yang terlampau birokratis, menjadi mekanisme hubungan interaksi yang jauh lebih bersahabat.

Teknologi diciptakan untuk mempermudah dan memperbaiki kualitas kehidupan manusia menunjukkan peranannya. Mayoritas bentuk pelayanan pemerintah kepada masyarakatnya adalah hal-hal yang berkaitan dengan pengumpulan, pengolahan, dan penyediaan berbagai data, informasi, pengetahuan,

maupun kebijakan beserta penyebarannya keseluruh anggota masyarakat yang membutuhkan. Dalam fenomena ini teknologi yang paling cocok untuk diterapkan adalah teknologi informasi.

Pemerintah Indonesia telah menerapkan teknologi informasi di lingkungan pemerintahan yang dikenal dengan *e-government* berdasarkan dengan Inpres Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government.* Berdasarkan Inpres tersebut diharapkan dapat dijadikan motivasi bagi instansi pemerintah dalam menjalankan fungsi pemerintahan yang meliputi pelayanan, pembangunan dan pemberdayaan di lingkungan pemerintahan. Berdasarkan fenomena ini diharapkan para aparatur dapat memperbaiki suatu kinerja yang mengacu pada perkembangan teknologi informasi.

Sistem pemerintahan desentralistis merupakan kebalikan dari sistem pemerintahan sentralistis. Sistem yang sentralistis, wewenang pembuatan keputusan berbagai urusan publik berada ditangan pemerintah pusat. Aparatur pemerintahan di Provinsi dan Kabupaten/Kota hanya merupakan kepanjangan tangan dari pemerintah pusat. Sebaliknya, pada sistem desentralisasi sebagian kewenangan pengelolaan urusan publik dilimpahkan kepada Provinsi dan Kabupaten/Kota.

Kota Bandung merupakan salah satu daerah otonom yang mempunyai kewenangan untuk mengatur rumah tangganya sendiri. Landasan hukum Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah yang kemudian direvisi menjadi Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 yang kemudian direvisi lagi menjadi Undang-Undang Nomor 9 tahun 2015 merupakan wujud nyata

pelaksanaan sistem desentralisasi di daerah. Prinsip pemberian otonomi daerah juga diarahkan pada peningkatan kemandirian daerah dalam rangka melaksanakan fungsi pemerintahan yang meliputi pelayanan, pemberdayaan dan pembangunan.

Pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat dan abdi negara. Pelayanan publik dimaksudkan untuk mensejahterahkan masyarakat atau warga negara. Pelayanan publik yang profesional dapat dilihat dengan adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah).

Partisipasi masyarakat didalam setiap proses pembuatan kebijakan publik merupakan hal yang penting sebagai cermin dihormatinya asas demokrasi di suatu negara. Partisipasi masyarakat kemudian diangkat menjadi salah satu prinsip yang harus dijalankan oleh pemerintah dalam upaya mewujudkan *good governance.* Prinsip partisipasi dalam upaya mewujudkan *good governance* sejalan dengan pandangan baru yang berkembang didalam upaya meningkatkan pelayanan publik. Aparatur harus melihat masyarakat tidak hanya sebagai pelanggan *(costumer*) melainkan sebagai warga negara yang memiliki negara dan sekaligus pemerintahan yang ada didalamnya. Kota Bandung merupakan Unit Pelayanan Satu Atap Kota Bandung berdasarkan struktur organisasi dan tata kerja yang baru bergabung *(merger)* dengan Kantor Penanaman Modal Daerah Kota Bandung menjadi Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung. Kata pelayanan satu pintu *(one stop service)* maksudnya adalah kegiatan penyelenggara perizinan dan non-perizinan, yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap penerbitan dokumen dilakukan

secara terpadu dalam satu tempat dengan menganut prinsip-prinsip kesederhanaan, transparansi, akuntabilitas, dan menjamin kepastian biaya, waktu serta kejelasan prosedur.

Konsep pelayanan terpadu merupakan salah satu pengembangan bentuk pelayanan sebagaimana diatur dalam Permendagri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai implementasi kebijakan-kebijakan pemerintah yang terkait dengan peningkatan pelayanan, Sehingga dapat menunjang terwujudnya Bandung kota jasa yang bermartabat (Bersih Makmur Taat dan Bersahabat).

Banyaknya tahapan-tahapan dalam proses perizinan di Kota Bandung sudah lama dikeluhkan masyarakat karena dapat menimbulkan biaya ekonomi tinggi. Menanggapi fenomena tentang pelayanan perizinan Pemerintah Kota Bandung menjanjikan proses perizinan yang tidak lagi banyak tahapan dan tidak membutuhkan waktu yang terlalu lama dalam hal memberikan pelayanan. Tindakan pemerintah Kota Bandung dalam menanggapi keluhan masyarakat tersebut dapat terealisasi dengan adanya *Bandung One Stop Service* (BOSS) atau lembaga pelayanan terpadu satu pintu.

Keputusan Presiden Nomor 29 Tahun 2004 tentang Penyelenggaraan Penanaman Modal Dalam Rangka Penanaman Modal Asing dan Penanaman Modal Dalam Negeri Melalui Sistem Pelayanan Satu Atap dijadikan dasar hukum dalam melaksanakan perizinan secara *online*. Pelayanan melalui *Bandung One Stop Service* bertujuan untuk meminimalisir praktik percaloan dan juga pelayanan yang merumitkan bagi masyarakat yang akan melakukan perizinan, hal ini akan

menimbulkan menurunnya minat masyarakat untuk melakukan perizinan. Sehingga akan berdampak pada menurunnya jumlah perizinan yang dilayani oleh aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan akan berdampak pada pendapatan daerah.

Bandung One Stop Service (BOSS) merupakan aplikasi yang dapat memudahkan masyarakat dalam melakukan perizinan karena tidak perlu lagi menuju banyak tahapan. Selain itu, pelayanan ini juga akan memberikan kemudahan dan transparansi pembiayaan karena seluruh biaya yang harus dibayar, sudah tertera jelas di kantor pelayanan. Pelayanan BOSS ini juga dapat menghindari praktik percaloan yang akhir-akhir ini marak dibicarakan dikalangan masyarakat. Penerapan *e-government* di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung akan berjalan dengan baik apabila disertai dengan ketersediaan Sumber Daya Manusia (SDM) dan sarana infrastruktur telekomunikasi yang meliputi perangkat keras komputer, tingkat konektivitas atau jaringan yang merupakan faktor yang penting dalam penerapan e-government di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung. Sarana dan prasarana tersebut harus tersedia disetiap lembaga pemerintahan dalam menunjang pengembangan e-government.

Perizinan yang tertera di BOSS berjumlah 30 jenis perizinan salah satunya adalah perizinan mendirikan bangunan yang diatur dalam Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2011 tentang Izin mendirikan Bangunan. Izin Mendirikan Bangunan merupakan suatu kewenangan otonomi yang didasarkan pada pelaksanaan asas desentralisasi dan dengan adanya pembagian unsur kewenangan

antara Pemerintah Provinsi dengan Pemerintah Kabupaten atau Kota yang telah dituangkan dalam Peraturan Daerah mengenai Izin Mendirikan Bangunan.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan, masih sering ditemukan adanya indikasi ketidakpuasan masyarakat yang masih rendah khususnya akan pelayanan penyelenggaraan IMB pada BBPT Kota Bandung. Hal ini terlihat dari beberapa indikasi masalah diantaranya sebagai berikut :

1. Keberadaan petugas pelayanan yang sering tidak adanya pada jam kerja kantor saat ditemui pengguna layanan IMB.
2. Petugas perizinan IMB kurang tanggap, cepat dan mempersulit permintaan pengguna layanan IMB.
3. Kurangmampunya petugas dalam memberikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan pengguna layanan IMB.
4. Lamanya informasi kepastian waktu penyelesaian proses perizinan IMB sesuai dengan perjanjian dan waktu yang berlaku.
5. Adanya retribusi biaya (biaya ekstra) yang dikeluarkan tidak sesuai dengan perhitungan besarnya biaya retribusi IMB, supaya proses perizinan bisa diproses dengan cepat sehingga tidak ada kendala dalam layanan dan,
6. Sebagian besar masyarakat penguna layanan IMB kurang merasakan adanya perhatian khusus dari petugas pelayanan kepada pengguna layanan IMB. Jika diartikan adanya tindakan yang dipraktekkan oleh aparatur BPPT Kota Bandung, yaitu adanya deskriminasi dalam hal layanan IMB. Dimana ada sebagian masyarakat yang memperoleh kemudahan pelayanan dana ada pula yang tidak.

Disamping itu masyarakat Kota Bandung juga masih dirugikan dengan adanya bangunan yang tidak sesuai dengan Rencana Tata Ruang Wilayah (RTRW) sehingga merugikan lingkungan masyarakat ".....akibat pembangunan gateway apartemen di jalan gunung batu, dampaknya kami kekurangan air" (Retno Sugiarti. Tempo, Juni 2014).

Hal tersebut biasanya didasarkan pada status sosial ekonomi seseorang, kedekatan hubungan antara aparat sebagai pemberi layanan dengan masyarakat yang dilayani, hingga besarnya uang jasa yang diberikan.Kondisi diatas tersebut merupakan gambaran potret dari organisasi pelayanan publik yang belum mampu terealisasikan sesuai dengan regulasi yang berlaku dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada seluruh masyarakat yang melakukan dan menerima pelayanan tersebut.

Ketidakpuasan masyarakat pengguna layanan IMB pada BPPT Kota Bandung diatas muncul dikarenakan adanya kualitas pelayanan oleh para aparatur pelayanan perizinanyang belum optimal, hal ini terlihat dari beberapa indikasi masalah diantaranya ketidaksiapan aparatur pemerintah, organisasi, dan sistem pelayanan, kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat,kurang informatif dan kurang koordinasisertarendahnya kesadaran hukum pejabat publik maupun aparatur yang sekaligus bagian dari masalah pembangunan. Sementara itu tatanan masyarakat dihadapkan pada suatu desakan serta tantangan global yang dipicu oleh kemajuan ilmu pengetahuan, teknologi, informasi, komunikasi, tranportasi, investasi, mobilitas masyarakat dan perdagangan. Kondisi dan perubahan yang cepat ini tidak diikuti secara bijak oleh para pelaku pelayanan

publik yang mengakibatkan masyarakat kecewa dalam pemenuhan kualitas pelayanan.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka peneliti mengambil judul penelitian sebagai berikut: **"Kualitas Pelayanan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Bandung (Studi Kasus Tentang Pelayanan Penyelenggaraan Izin Mendirikan Bangunan)".**

1. 2. Rumusan Masalah

Berdasarkan paparan yang telah disajikan dalam latar belakang masalah di atas, maka untuk mempermudah arah dan proses pembahasan, peneliti merumuskan masalah sebagai berikut : **" Bagaimana Kualitas Pelayanan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Bandung (Studi Kasus Tentang Pelayanan Penyelenggaraan Izin Mendirikan Bangunan)?"**

1. 3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Bandung dalam pelayanan penyelenggaraan izin mendirikan bangunan. Sedangkan tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis strategi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam pelayanan perizinan mendirikan bangunan.

2. Untuk mengetahui dan menganalisis sistem organisasi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam pelayanan perizinan mendirikan bangunan.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis sumberdaya manusia Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam pelayanan perizinan mendirikan bangunan.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis tujuan keseluruhan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam pelayanan perizinan mendirikan bangunan.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan yang bersifat teoritis dan praktis, sebagai berikut :

1. Bagi peneliti, penelitian ini dapat berguna untuk menambah wawasan dan pengetahuan peneliti tentang kualitas pelayanan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam pelayanan perizinan penyelenggaraan izin mendirikan bangunan.
2. Secara teoritis, penelitian ini untuk mengembangkan teori kualitas pelayanan yang peneliti gunakan pada permasalahan dalam penelitian ini, dan penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan pemikiran dan informasi bagi Ilmu Pemerintahan.

3. Secara praktis, diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat sebagai masukan bagi pihak-pihak yang berkepentingan khususnya Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung.