

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Manusia pada dasarnya selalu saling membutuhkan adanya pelayanan, bahkan secara tidak langsung manusia tidak dapat dipisahkan dengan pelayanan sejak manusia tersebut lahir hingga manusia tersebut meninggal dunia. Pemerintah merupakan pihak yang bertanggung jawab terhadap apa yang menjadi tugas nya yaitu melayani masyarakat dalam memenuhi kebutuhan seluruh masyarakat yang berada di suatu wilayah nya tersebut. Pelayanan sangat erat kaitannya dengan hal pemberian kepuasan terhadap pelanggan, pelayanan dengan mutu yang baik dapat memberikan kepuasan yang baik pula bagi pelanggannya, sehingga pelanggan dapat lebih merasa diperhatikan akan keberadaanya oleh pihak perusahaan. Penekanan terhadap definisi pelayanan yang diberikan menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam rangka mencapai tujuan guna untuk mendapatkan kepuasan dalam hal pemenuhan kebutuhan. Menurut Ziethmal et al (1990) mengidentifikasi:

“Sekumpulan atribut-atribut pelayanan secara lengkap yang mana dapat digunakan oleh para pelanggan sebagai kriteria-kriteria dalam menilai kinerja pelayanan perusahaan. Penilaian kualitas pelayanan tersebut didasarkan atas lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati) dan *tangibles* (berwujud)”.

Ziethmal et al (1990)

Atribut-atribut tersebut dapat dijabarkan dengan dimodifikasi sesuai dengan jenis usaha yang diteliti dan kemudian dijadikan kriteria-kriteria penilaian bagi pelanggan terhadap kinerja perusahaan. Kondisi usaha membawa perusahaan khususnya sektor jasa pada suatu kenyataan bahwa kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan agar perusahaan tetap sukses, baik tingkat operasional maupun strategi. Pada saat ini banyak perusahaan (termasuk perusahaan jasa) yang menyatakan bahwa tujuan perusahaan yang bersangkutan adalah untuk memuaskan pelanggan. Cara pengungkapannya mungkin beragam, ada yang merumuskannya memberikan segala sesuatu yang diharapkan setiap pelanggan - pelanggan adalah raja, kepuasan pelanggan adalah tujuan kami, dan lain sebagainya.

Situasi ini tidak hanya terjadi pada sektor swasta, tetapi juga melanda perusahaan atau instansi pemerintah. Kini semakin disadari bahwa pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan. Meskipun demikian tidaklah gampang untuk mewujudkan kepuasan pelanggan secara menyeluruh. Pelanggan yang dihadapi saat ini berbeda dengan pelanggan pada beberapa dasawarsa lalu. Kini pelanggan semakin 'terdidik' dan menyadari hak-haknya. Oleh karena itu dapat dipahami bahwa ada kalangan pakar pemasaran yang berpendapat bahwa tidak realistis bila suatu perusahaan mengharapkan tidak ada pelanggan yang tidak puas. Namun tentu saja setiap perusahaan harus berusaha meminimalkan ketidakpuasan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang semakin hari semakin baik.

Kualitas pelayanan ini tingkat suatu penyajian yang baik atau tidaknya suatu pelayanan yang diberikan untuk konsumen dari suatu produk atau jasa yang dimiliki perusahaan tertentu, dengan harapan apa yang telah diberikan dari suatu produk atau jasa tersebut dapat memberikan kepuasan pada konsumen.

“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 komunikasi ini harus di manfaatkan oleh pemerintah agar suatu pelayanan selalu berjalan dengan baik mau secara tatap muka ataupun lewat web yang ada.

Lembaga yang dibentuk pemerintah Kota Bandung yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung yang memegang peranan dan fungsi strategis di bidang penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu Kota Bandung, yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 08 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bandung. Berdasarkan Peraturan Daerah dimaksud, tugas pokok Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung adalah menyelenggarakan

pelayanan pemerintahan bidang penanaman modal dan bidang pelayanan terpadu satu pintu.

Seiring dengan berkembangnya teknologi di tanah air, Pemerintah Kota Bandung turut serta dengan menciptakan inovasi-inovasi dalam pemberian pelayanan. Pada tanggal 25 Februari 2016, Pemerintah Kota Bandung melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan bangga menghadirkan layanan izin berbasis *smartphone* dengan nama *Gadget Mobile Application for License (GAMPIL)*, yang merupakan sistem tata kelola izin yang dapat diakses secara mudah di mana pun dan kapan pun sistem izin *online*. *Gampil For public* Sebuah aplikasi berbasis *smartphone* untuk pelayanan Perizinan, terutama bagi izin oprasional bengkel umum dengan cara mudah dan persyaratan minimal. Saat ini aplikasi tersebut dapat di download di *Play Store* dengan kata kunci pencarian *Gampil For public*. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 1.1 dan gambar 1.2.

Gambar 1.1
Tampilan Utama aplikasi *Gampil For Public*



(Sumber : Google Playsore)

Gambar di atas merupakan tampilan utama aplikasi *gampil for public* untuk melakukan login dan daftar akun.



(Sumber : Google Playsore)

Gambar di atas merupakan tampilan utama *dashboard gampil for public* untuk memilih perizinan apa yang ingin di lakukan.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung sebagai salah satu lembaga pelayanan publik memiliki tugas memberikan informasi publik yang merupakan kebutuhan pokok setiap orang bagi pengembangan pribadi dan lingkungan sosialnya serta merupakan bagian penting bagi ketahanan nasional. Informasi publik merupakan hak asasi manusia dan keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat. Keterbukaan informasi publik merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan pelayanan perizinan, sehingga peran serta masyarakat dalam pelayanan publik terutama dalam Izin Pengelolaan Tempat Parkir dapat diwujudkan.

Permasalahan dalam penelitian ini hingga saat ini pelayanan yang diberikan pada aplikasi ini masih memiliki masalah yang dirasakan oleh

masyarakat pengguna aplikasi *Gampil For Public* diantaranya ialah yang Pertama, masih kurangnya informasi kepada masyarakat tentang alur perizinan tentang Izin Pengelolaan Tempat Parkir. Kedua, aplikasi yang sering mengalami *crash* atau gangguan saat telah masuk antrian ajuan permohonan aplikasi *Gampil For Public*. Ketiga, adanya temuan waktu pelayanan yang lebih dari 7 hari dan tidak sesuai dengan yang ditentukan oleh Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada. Dilihat dari index kepuasan masyarakat yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung.

Kehadiran aplikasi *Gampil For public* diharapkan mempermudah para penerima layanan perizinan sehingga mereka tidak perlu bolak-balik mengantar dokumen ke kantor pemerintahan untuk melakukan perizinan. Namun dalam pelaksanaannya ternyata tidak semulus yang direncanakan, terjadi permasalahan yaitu, belum meratanya kemampuan dan pengetahuan masyarakat terkait sistem teknologi, aplikasi yang baru menjangkau sistem *android*.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sukur Suleman , Rahmat Abd Fatah pada tahun 2021 dengan judul “Optimalisasi Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Ternate” peneliti menarik beberapa kesimpulan Di tengah pandemi corona, Dinas Penanaman Modal dan pelayanan terpadu satu pintu harus meminimalisir prosedur pelayanan perizinan, yaitu “mengkedepankan prinsip *e-governance* dan unit tugas pelayanan sebagai basis sentral

masyarakat dalam melakukan pelayanan perizinan guna menghindari birokrasi yang berkepanjangan, hanya saja masih terdapat permasalahan dan masyarakat cukup merasakan yang demikian”. Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengkaji Kualitas Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kota Ternate. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus. Data yang diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi, serta teknik analisis yang dipakai adalah model Milles dan Huberman yakni, pengumpulan data, reduksi data, data *display*, verifikasi, penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu satu pintu Kota Ternate belum optimal, hal tersebut dapat dilihat dari keluhan masyarakat akan minimnya inovasi petugas dalam pelaksanaan pelayanan, transparansi dan akuntabilitas pelayanan, prosedur dan kepuasan pelanggan, serta sarana dan prasarana pelayanan. Mestinya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Ternate kreatif atau alternative lain baik melalui pemanfaatan edigital, penyediaan Unit tugas khusus pada pemerintah di wilayah masing-masing dengan begitu masyarakat lebih muda dalam mengurus izin.

Penelitian yang dilakukan Dwi Handyani Prasetyo, Mochammad Mustam, pada tahun 2018 dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang”. Penelitian ini menunjukkan keberjalanan Dinas

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam melaksanakan tugasnya sebagai penyelenggara pelayanan penanaman modal/perizinan di daerah masih banyak menemui masalah. Kabupaten Semarang memiliki Peraturan Daerah No 19 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Inspektorat, Lembaga Teknis Daerah dan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Semarang sebagai wujud untuk menjawab kebutuhan masyarakat yang semakin banyak. Perda yang tertuang dalam Organisasi dan Tata Kerja Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Inspektorat, Lembaga Teknis Daerah dan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Semarang merupakan satu upaya yang dilakukan pemerintah Kabupaten Semarang untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat dalam pembangunan daerah dan pelayanan publik. Wujud keseriusan Kabupaten Semarang dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik bukan sekedar hanya pada peraturan daerah tapi upaya dalam pemberian pelayanan juga diwujudkan dengan membentuk Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) yang berdiri pada tanggal 1 Januari 2009 untuk memenuhi kebutuhan daerah dan menjalankan kewajiban yang tertuang dalam peraturan yang mengatur tentang penyelenggaraan pelayanan terpadu, dengan harapan keberadaannya mampu memotivasi dan mendorong masyarakat lokal maupun luar untuk turut serta berinvestasi dan memaksimalkan potensi yang dimiliki Kabupaten Semarang sebagai kawasan industri.

Penelitian yang dilakukan oleh Rikka Septiandini pada tahun 2020 dengan judul “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Melawi”. Menjelaskan pada hasil penelitiannya bahwa “Pelayanan publik merupakan suatu hal yang penting dan menjadi kebutuhan masyarakat tentunya menjadi perhatian instansi penyelenggara pelayanan yang secara langsung diberikan kepada masyarakat”. Khususnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Melawi harus terus berupaya untuk memberikan pelayanan publik yang memenuhi harapan masyarakat, dapat memberikan tanggapan terhadap keluhan pelanggan, dapat memanfaatkan teknologi dengan maksimal dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan akurat, serta dapat menjaga kualitas dan menerapkan standar pelayanan yang tepat sesuai dengan moto dan janji layanan yang telah ditetapkan sehingga akan memunculkan pandangan positif dari masyarakat terhadap layanan publik yang diberikan maupun bagi lembaga penilai pelayanan publik yang berdampak pada hasil penilaian kepatuhan yang baik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Melawi sebagai salah satu instansi penyelenggara pelayanan publik. Pengertian pelayanan (*service*) menurut American Marketing Association seperti dikutip oleh Cowell 1988 (dalam Hardiyansyah 2018:13) bahwa pelayanan pada dasarnya merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan suatu

kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik. Sedangkan menurut Lovelock 2011 (dalam Hardiyansyah 2018:14) “*service* adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami.” Artinya *service* merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerimalayanan.

Karniawati, N., & Pratama, A. (2019) dengan judul *Effectiveness Of Routelicense Online Services In Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PMPTSP) Office West Java*. Penelitian ini menunjukkan bahwa Perizinan trayek online merupakan layanan di DPMPTSP Jawa Barat untuk meningkatkan pelayanan publik di angkutan. Namun masih terdapat kendala dalam perizinan layanan online. Seperti pelamar yang lebih memilih layanan manual dibandingkan online. Persamaan penelitian Karniawati, N., & Pratama, A dengan peneliti terletak pada fokus penelitian yang berfokus pada efektivitas, metode penelitiannya menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, serta teori yang digunakan teori ukuran efektivitas yang dikemukakan oleh Sedarmayanti (2009). Sedangkan perbedaan penelitian Karniawati, N., & Pratama, A dengan peneliti terletak pada pembahasan. Penelitian Karniawati, N., & Pratama, A membahas tentang efektivitas pelayanan izin trayek online di Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PMPTSP) Jawa Barat.

Berdasarkan dari keempat penelitian terdahulu di atas peneliti dapat menyimpulkan dengan hasil penelitian yang di lakukan oleh peneliti adanya persamaan dari kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, karena sebuah pelayanan sangatlah penting bagi masyarakat karena bila tidak adanya pelayanan maka sosialisasi masyarakat terhadap masyarakatlainya atau dengan aparatur negara tidak akan berjalan dengan baik, maka dari perilaku pribadi beberapa indikator juga sangat berpengaruh terhadap capaian pelayanan.

Selain itu berdasarkan dari keempat penelitian terdahulu di atas peneliti dapat menyimpulkan dengan hasil penelitian yang di lakukan oleh peneliti adanya perbedaan dari kualitas pelayanan yaitu masalah yang terjadi pada instansi yang ada, karena sebuah masalah akan berbeda pada pihak instansi masing masing dan berbeda cara untuk melakukan penyelesaiannya.

Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi untuk peneliti-peneliti berikutnya yang mau melaksanakan riset tentang kualitas pelayanan. Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang dituangkan dalam penelitian yang berjudul: “Kualitas Pelayanan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Izin Pengelolaan Tempat Parkir Melalui Aplikasi *Gampil For Public* Di Kota Bandung”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah: Bagaimana kualitas pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Izin Pengelolaan Tempat Parkir Melalui Aplikasi *Gampil For Public* di Kota Bandung dalam dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Izin Pengelolaan Tempat Parkir Melalui Aplikasi *Gampil For Public* di Kota Bandung.

Berdasarkan rumusan masalah sebelumnya, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk melihat bagaimana kualitas pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Izin Pengelolaan Tempat Parkir Melalui Aplikasi *Gampil For Public* di Kota Bandung dalam dimensi *tangible*.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Izin Pengelolaan Tempat Parkir Melalui Aplikasi *Gampil For Public* di Kota Bandung dalam dimensi *reliability*.

3. Untuk mencaaritahu kualitas pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Izin Pengelolaan Tempat Parkir Melalui Aplikasi *Gampil For Public* di Kota Bandung dalam dimensi *responsiveness*.
4. Untuk menganalisis kualitas pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Izin Pengelolaan Tempat Parkir Melalui Aplikasi *Gampil For Public* di Kota Bandung dalam dimensi *assurance*.
5. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Izin Pengelolaan Tempat Parkir Melalui Aplikasi *Gampil For Public* Di Kota Bandung dalam dimensi *empathy*.

1.4 Kegunaan Penelitian

Secara garis besar penelitian ini yang akan yang dituangkan dalam bentuk skripsi diharapkan mempunyai 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.) 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 mengenai kualitas pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Izin Pengelolaan Tempat Parkir Melalui Aplikasi *Gampil For Public* di Kota Bandung.

b.) Bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Bandung, yang menjadi objek penelitian diharapkan dengan dilakukannya penelitian ini bisa memberikan solusi untuk menyelesaikan permasalahan yang terkait dengan kualitas pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Izin Pengelolaan Tempat Parkir Melalui Aplikasi *Gampil For Public* di 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.

d.) Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi atau wawasan kepada masyarakat pengguna aplikasi *gampil for public* terutama bagi izin pengelolaan tempat parkir.