

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam konstitusi Undang-Undang Dasar 1945 telah dinyatakan secara tegas bahwa cita-cita pendirian Negara Kesatuan Republik Indonesia adalah melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut serta melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi serta keadilan sosial. Artinya negara bertanggungjawab dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat secara berkeadilan, dengan menyelenggarakan pemerintahan yang mampu mewujudkan cita-cita kemerdekaan sebagaimana dimaksud dalam konstitusi. Untuk mencapai cita-cita kemerdekaan tersebut, pemerintah menyelenggarakan berbagai fungsi pemerintahan yang pada pokoknya terdiri dari fungsi pelayanan, fungsi pembangunan, fungsi pengaturan, dan fungsi pemberdayaan. Keempat fungsi tersebut merupakan fungsi pokok yang pada dasarnya ditujukan untuk menciptakan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia, baik oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Salah satu fungsi yang paling penting dan erat hubungannya dengan aktivitas masyarakat sehari-hari adalah fungsi pelayanan. Dapat dikatakan bahwa fungsi pelayanan merupakan fungsi paling mendasar yang harus dilaksanakan pemerintah sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing. Pelaksanaan fungsi pelayanan tersebut dibebankan kepada Aparatur Sipil Negara (ASN) selaku penyelenggara

pelayanan, yang secara langsung menangani tugas-tugas pelayanan kepada masyarakat.

Pasal 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan tujuan akan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik. Pertama, terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Kedua, terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik. Ketiga, terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Keempat, terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Namun pada kenyataannya pelayanan publik yang terjadi pada saat ini belum sesuai dengan harapan dan belum mencapai tujuan dari pelayanan itu sendiri. Pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan tujuan pelayanan publik yang dimaksud adalah mempersiapkan dan memberikan pelayanan publik yang berkualitas dengan menampilkan ciri-ciri pelayanan publik

yang baik, yang ramah dan komunikatif, responsif, sederhana, transparan, tepat waktu, akses yang mudah, tidak pilih kasih, tidak menerima gratifikasi, tidak mengutamakan hubungan keluarga, dan dapat memanfaatkan waktu secara maksimal. Pelayanan yang baik dan berkualitas tentu akan lebih menjamin terpenuhinya harapan masyarakat atas kepentingan umum, sehingga diharapkan juga akan dapat mendukung atau mendorong aktivitas perekonomian dan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 mengenai Pedoman Standar Pelayanan yang mana di dalamnya dijelaskan standar pelayanan adalah tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Permenpan Nomor 15 Tahun 2014 juga mengatur komponen standar pelayanan menjadi dua bagian. Pertama, proses penyampaian (*service delivery*) yang menyangkut persyaratan yang harus dikehendaki, sistem, mekanisme dan prosedur yang harus dilaksanakan, jangka waktu pelayanan, biaya atau tarif yang berlaku, produk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat serta penanganan saran, pengaduan dan masukan dari masyarakat. Kedua, proses pengelolaan pelayanan diinternal organisasi yang mengatur dasar hukum pelaksanaan pengelolaan pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana, pengawasan yang dilakukan pada internal instansi, jaminan pelayanan bagi masyarakat, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, serta evaluasi terhadap pelaksanaan kinerja. Setiap

penyusunan rancangan standar pelayanan yang dimaksudkan dalam Permenpan Nomor 15 Tahun 2014 perlu memperhatikan komponen standar pelayanan, dimana setiap organisasi yang menjadi penyelenggara pelayanan serta memperhatikan spesifikasi jenis pelayanan.

Organisasi pemerintahan berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat sesuai dengan KEMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 yang menyebutkan bahwa “Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat”. Tujuan utama pelayanan ialah untuk mencapai kepuasan masyarakat. Kepuasan dapat terwujud jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan dan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Namun pelaksanaan pelayanan publik yang diselenggarakan aparatur pemerintah, masih terdapat kekurangan dan kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas pelayanan sebagaimana yang diharapkan oleh masyarakat. Jika diamati secara seksama, Aparatur Sipil Negara belum sepenuhnya dapat memberikan pelayanan yang baik bagi publik. Secara umum dapat dikatakan bahwa praktek pelayanan publik di Indonesia masih jauh dari harapan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang. Sehingga banyak masyarakat yang merasa kecewa serta mengeluh jika berurusan dengan administrasi pemerintahan.

Pelayanan perizinan menjadi perhatian serius karena proses perizinan membuat banyak pemohon yang mengeluh, dan membuat pemohon mengalami kesulitan dalam memantau proses perizinan sedang berlangsung. Untuk menjawab tantangan ini maka diterbitkanlah Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014

tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang menjelaskan bahwa Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu dengan tujuan untuk mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, transparan, pasti, dan terjangkau. Penanaman modal adalah segala bentuk kegiatan penanaman modal, baik oleh penanam modal dalam negeri maupun penanam modal asing, untuk melakukan usaha di wilayah Negara Republik Indonesia, sedangkan perizinan adalah segala bentuk persetujuan yang dikeluarkan oleh Pemerintah dan Pemerintah Daerah yang memiliki kewenangan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan. Di Indonesia, khususnya pada pemerintahan daerah, pelayanan perizinan diselenggarakan satu pintu dengan penanaman modal, karena terdapat keterkaitan yang erat antar keduanya, yang dinamakan dengan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu.

Kabupaten Malaka merupakan salah satu Kabupaten di Indonesia yang juga melayani administrasi penanaman modal dan perizinan bagi pelaku usaha di wilayah administrasinya, yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Malaka. Dinas tersebut mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan bidang penanaman modal dan pelayanan perizinan yang menjadi kewenangan Kabupaten dan tugas pembantuan kepada Kepala Daerah Kabupaten.

Parasuraman dalam Arief (2006 : 135) mengemukakan terdapat 4 (empat) dimensi dalam kualitas pelayanan publik, dimana 5 (empat) dimensi merupakan

core kualitas pelayanan publik diantaranya, *Tangibles* (bukti langsung) berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi, serta penampilan karyawan. *Reliability* (keandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan segera, akurat dan memuaskan sesuai dengan yang dijanjikan, atau kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu kemauan untuk merespon keinginan atau kebutuhan akan bantuan dari pelanggan serta pelayanan yang cepat, atau kesanggupan untuk membantu menyediakan pelayanan secara tepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan pelanggan. *Assurance* (jaminan) kemampuan para personel untuk menimbulkan rasa percaya dan aman kepada pelanggan, atau meliputi kemampuan dan keramahan, serta sopan santun dalam meyakinkan kepercayaan pelanggan. *Empaty* (empati) yaitu kemauan personel untuk peduli, perhatian, kemudahan dalam hubungan, komunikasi dan memahami kebutuhan pelanggan atau sikap tegas tetapi perhatian dari pegawai terhadap kebutuhan pelanggan.

Dengan memperhatikan lima dimensi kualitas pelayanan tersebut diharapkan pelayanan pembuatan SITU bisa berjalan dengan baik serta memberikan kepuasan bagi masyarakat khususnya pelaku usaha baik skala kecil, menengah, maupun besar di Kabupaten Malaka.

Berikut merupakan daftar jumlah pemohon dan terbitan pembuatan Surat Izin Tempat Usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Malaka.

Tabel 1.1
Jumlah Surat Izin Tempat Usaha DPMPTSP Kabupaten Malaka 2023

No	Tahun	Jumlah Pemohon SITU	Jumlah Terbitan SITU
1	2020	84	84
2	2021	192	192
3	2022	235	189

Sumber : DPMPTSP 2023

Tabel 1.1 mendeskripsikan tentang jumlah pemohon dan jumlah terbitan SITU pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Kabupaten Malaka. Pada tabel tersebut dapat dilihat bahwa jumlah penerbitan SITU sesuai dengan jumlah pemohon SITU yang diajukan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan kurang berkualitas pada Tahun 2022, dikarenakan kurangnya peralatan dan perlengkapan yang masih minim. Berikut Jumlah Surat Izin Tempat Usaha DPMPTSP Kabupaten Malaka Tahun 2022

Tabel 1.2
Jumlah Surat Izin Tempat Usaha DPMPTSP
Kabupaten Malaka Tahun 2022

No	Bulan	Jumlah pemohon	Jumlah terbitan	Jumlah yang tidak diterbitkan
1.	Januari	8	7	1
2.	Februari	22	15	7
3.	Maret	31	25	6
4.	April	16	12	4
5.	Mei	18	12	6
6.	Juni	24	20	4
7.	Juli	19	14	5
8.	Agustus	26	22	4
9.	September	27	26	1
10.	Oktober	17	13	4
11.	November	13	11	2
12.	Desember	14	12	2
	Total	235	189	46

Sumber : DPMPTSP 2023

Tabel 1.2 mendeskripsikan tentang jumlah pemohon dan jumlah terbitan SITU pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Kabupaten Malaka. Pada tabel tersebut dapat dilihat bahwa jumlah penerbitan SITU pada tahun 2022 memiliki jumlah pemohonnya 235, jumlah terbitan SITU berjumlah 189 dan yang tidak diterbitkan berjumlah 46. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan kurang berkualitas dan dikarenakan kurangnya peralatan dan perlengkapan kantor. Berikut data pegawai secara keseluruhan pada kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Malaka:

Tabel 1.3
Keadaan Pegawai Secara Keseluruhan Pada Kantor DPMPTSP Kabupaten Malaka 2023

No	Nama	Status	Jabatan
1.	Vinsensius Babu, S.PI, M.AP	PNS	Kepala Dinas
2.	Yayuk Sri Mulyantini, S.E.,M.SI	PNS	Sekretaris
3.	Petrus Nahak Fahik, A.MA	PNS	Kabid Perencanaan dan Pengembangan PM
4.	Kristina H. Ngadji, S.E., M.AP	PNS	Kabid Pengaduan
5.	Tito Amaral, S.Kom	PNS	Kabid Perdagangan
6.	Emanuel Rikhardus Seran, S.Ag., M.AP	PNS	Kabid Promosi
7.	Wilhelmus Lutan, S.Sos., M.AP	PNS	Analisis Kebijakan Ahli Muda
8.	Igniosa Cresensia Leu, SH	PNS	Kabid Pelayanan Perizinan
9.	Antimus Seran, S.Pd	PNS	Kasubag Umum dan Kepegawaian
10.	Frederik R.H. Sulla, S.IP	PNS	Perencana Ahli Muda
11.	Emanuel Bau, SE	PNS	Analisis Kebijakan Ahli Muda
12.	Belinda F.B Lopes, S.IP	PNS	Analisis Kebijakan Ahli Muda
13.	Luis Barros	Non PNS	Analisis Kebijakan Ahli Muda
14.	Paula Barros, S.IP	PNS	Analisis Kebijakan Ahli Muda
15.	Apriyanie Sukka, SE	PNS	Analisis Kebijakan Ahli Muda
16.	Fransiskus Xaverius Manek	Non PNS	Analisis Kebijakan Ahli

			Muda
17.	Maria Novitha Meo, SE	PNS	Pengadministrasian Umum
18.	Vicky Enjellino O.E. Doko, ST	PNS	Pengadministrasian Umum
19.	Alfonsius Seran Nahak, SE	PNS	Analisis Dokumen Perizinan
20.	Karlus Anton Nahak	Non PNS	Pelaksana
21.	Yusuf Tandi Peganggi	Non PNS	Pelaksana
22.	Wendelina F.H Klau, SE	PNS	Tenaga Administrasi
23.	Maria Elisabeth Hale, A.Md	PNS	Tenaga Administrasi
24.	Alfonsius Kehi Muti	Non PNS	Tenaga Administrasi
25.	Margaretha M. Madeira, S.Sos	PNS	Tenaga Administrasi
26.	Handianus Arsenius Klau, ST	PNS	Tenaga Administrasi

Sumber : DPMPTSP 2023

Berdasarkan tabel 1.3 dapat di simpulkan bahwa keadaan pegawai secara keseluruhan pada kantor DPMPTSP Kabupaten Malaka 2023. Menjelaskan bahwa ada 26 orang pegawai dengan status PNS nya berjumlah 21 orang dan NON-PNS nya 5 orang dengan 1 Kepala Dinas , 1 orang sekretaris, 5 orang kepala bidang serta 19 orang pegawai lain nya.

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Malaka tersebut belum sepenuhnya dilaksanakan dengan baik. Peneliti menemukan beberapa masalah dalam pelayanan pembuatan SITU yang terjadi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Malaka diantaranya adalah:

Pertama, prosedur pelayanan pembuatan Surat Izin Tempat Usaha (SITU) sebenarnya sudah baku dan dibuat semudah mungkin berdasarkan peraturan yang ada. DPMPTSP sudah membuat alur pelayanan SITU berdasarkan peraturan yang berlaku, akan tetapi tidak dilaksanakan oleh pemohon. Kemudian dalam

pemberkasan persyaratannya yang belum dipenuhi dan dilengkapi oleh pemohon SITU yang belum lengkap dan sesuai peraturan untuk mengajukan blanko SITU terkadang ada yang ditolak petugas karena berbagai alasan diantaranya pejabat yang bertanggung jawab sedang rapat atau pemberkasan persyaratan tidak lengkap. (Hasil wawancara dengan Ibu Kabid Penanaman Modal dan Layanan pada tanggal 13 Maret 2023)

Kedua, peralatan dan perlengkapan untuk mendukung proses pelayanan pembuatan Surat Izin Tempat Usaha (SITU) sedangkan untuk teknologi digital seperti komputer hanya ada 2 unit saja. Dengan jumlah peralatan yang minim ini sangat tidak memadai untuk mendukung proses pelayanan pembuatan SITU, selain secara jumlah sangat minim terkadang peralatan dan perlengkapan seperti komputer dan tersebut sering mengalami gangguan teknis. (Hasil wawancara dengan Ibu Kabid Penanaman Modal dan Layanan pada tanggal 13 Maret 2023)

Ketiga, kepastian waktu dalam penyelesaian pembuatan SITU tidak sesuai dengan peraturan yang berlaku. Sesuai dengan SOP kepala DPMPTSP maksimal penyelesaian SITU selesai dalam waktu lima hari, tetapi dalam kenyataannya masih banyak yang selesai lebih dari lima hari. Penyelesaian SITU yang sering tidak tepat waktu ini, disebabkan karenasarana dan prasarana masih sangat minim, jumlah pegawai yang bertugas melayani pembuatan SITU jumlahnya terbatas hanya 5 orang. Data keadaan pegawai seperti tergambar dalam tabel 1.3:

Tabel 1.4
Data Pegawai Pengurus SITU Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu 2023

No	Nama	Status	Jabatan
1.	Igniosa Cresensia Leu, SH	PNS	Kabid Pelayanan Perizinan
2.	Paula Barros, S.IP	PNS	Analisis Kebijakan Ahli Muda
3.	Apriyanie Sukka, SE	PNS	Analisis Kebijakan Ahli Muda
4.	Vicky Enjellino O.E. Doko, ST	PNS	Pengadministrasian Umum
5.	Alfonsius Seran Nahak, SE	PNS	Analisis Dokumen Perizinan

Sumber : DPMPTSP 2023

Berdasarkan tabel 1.3 maka disimpulkan bahwa pengurus SITU pada kantor DPMPTSP Kabupaten Malaka merupakan pegawai PNS golongan 3 dengan 1 kepala bidang pelayanan perizinan, 2 tenaga analisis kebijakan ahli muda, 1 tenaga pengadministrasian umum dan 1 tenaga analisis dokumen perizinan.

Hal ini menghambat proses keperluan para pemohon SITU yang ingin menjalankan dan mendirikan kegiatan usahanya di karenakan belum terbitnya SITU yang dikeluarkan oleh petugas yang mengurus pembuatan SITU. (Hasil wawancara dengan Ibu Kabid Penanaman Modal dan Layanan pada tanggal 13 Maret 2023)

Dengan demikian dapat diartikan bahwa jaminan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Malaka belum sesuai dengan harapan masyarakat. Masyarakat mengharapkan pelayanan yang sederhana, mudah, cepat, tidak berbelit-belit, serta terdapat kepastian dan kejelasan prosedur yang diterima masyarakat di Kabupaten Malaka. Berdasarkan uraian sebelumnya peneliti tertarik untuk mengkaji penelitian tentang **“Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat Izin Tempat Usaha**

Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Kabupaten Malaka”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan publik dalam pembuatan surat izin tempat usaha pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP) Kabupaten Malaka?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah, maka tujuan penelitian adalah untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan publik dalam pembuatan surat izin tempat usaha pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP) Kabupaten Malaka.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis
 - a. Untuk memberikan sumbangan yang positif bagi perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya kualitas pelayanan publik dalam pembuatan surat izin tempat usaha pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP) Kabupaten Malaka dan menemukan hasil penelitian seterusnya memberikan masukan pada mahasiswa.
 - b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan sebagai bahan pembelajaran khususnya kualitas pelayanan publik dalam pembuatan surat izin tempat

usaha pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP) Kabupaten Malaka.

2. Secara praktis

- a. Penelitian ini berguna bagi diri sendiri dan bagi orang lain sebagai acuan dalam penulisan selanjutnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik dalam pembuatan surat izin tempat usaha pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP) Kabupaten Malaka.
- b. Bagi Masyarakat, Diharapkan menjadi sumber pengetahuan bahwa sangat penting kepada masyarakat mengetahui pembuatan surat izin tempat usaha pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP) Kabupaten Malaka.