

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan merupakan tugas utama bagi aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini secara jelas telah digariskan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alinea keempat, yang meliputi beberapa aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat yang berbunyi melindungi segenap bangsa, memajukan kesejahteraan umum, dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Dalam pelayanan publik pemerintah diharapkan dapat memberikan pelayanan publik yang baik bagi masyarakat. Tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas, prosedur jelas, waktu ringkas, dan biaya pantas terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan yang terus berkembang inilah bahwa warga negara berhak untuk mendapatkan pelayanan dan pemerintah berkewajiban untuk melayani.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggungjawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Apabila pelayanan yang diberikan secara baik dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat, maka masyarakat akan merasa puas dengan apa yang diberikan sehingga masyarakat dapat menilai bahwa pelayanan yang diterimanya juga berkualitas. Karena pelayanan yang berkualitas mencerminkan pula kualitas pemerintahan itu sendiri. Dalam menghadapi ini, maka dibentuklah suatu otonomi daerah. Otonomi daerah merupakan suatu upaya agar daerah mampu membangun wilayahnya secara mandiri dan tidak bergantung lagi pada pemerintah pusat sehingga sentralisasi pemerintahan dapat dihindarkan. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah yang merupakan penyempurnaan dari Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999.

Dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dan perbaikan iklim investasi di daerah khususnya di bidang administrasi pelayanan perizinan, pemerintah telah melakukan berbagai langkah kebijakan melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Peningkatan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Peran pemerintah dalam menyediakan pelayanan umum yaitu salah satunya dengan pembentukan pelayanan perizinan terpadu sebagai instansi yang khusus bertugas memberikan pelayanan perizinan langsung kepada masyarakat. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

adalah penyelenggara perizinan mulai dari tahap permohonan sampai tahap penerbitan dokumen (penyerahan izin pada pemohon), dilakukan secara terpadu dalam satu tempat. Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan bentuk usaha dalam menjalankan aktifitas pemerintahan yang lebih efektif dan efisien. Dengan adanya PTSP yang baik, pemerintah dapat melaksanakan pelayanan perizinan secara terpadu dengan memperhatikan kondisi lingkungan dan masyarakatnya.

Untuk menciptakan pelayanan perizinan yang lebih baik dan berkualitas, maka ditetapkan sesuai Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah yang merupakan landasan untuk menerapkan prinsip-prinsip pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan perizinan pada masing-masing daerah kabupaten/kota. Tujuan pembentukan Badan ini adalah untuk mendorong peningkatan pelayanan publik yang dianggap kurang transparan atau terbuka.

Untuk menanggulangi lemahnya pelayanan aparatur pemerintah yang menyebabkan tidak optimalnya fungsi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat adalah dengan mengalihkan aspek-aspek dan fungsi-fungsi pemerintahan konvensional melalui penggunaan teknologi baru. Salah satu usaha adalah dengan memanfaatkan teknologi informasi kedalam bentuk pelayanan perizinan yang terpadu (*one stop service*) yang sering disebut Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Pelayanan prima dengan memanfaatkan teknologi informasi merupakan salah satu syarat terselenggaranya pemerintahan yang baik (*good governance*) dan pemerintahan yang bersih (*clean government*).

Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat, dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan efektifitas pelayanan umum ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan. Organisasi yang efektif adalah organisasi yang mempunyai orientasi dan proyeksi dalam mengimplementasikan seluruh program kerja yang telah ditetapkan. Upaya mengevaluasi jalannya suatu organisasi, dapat dilakukan melalui konsep efektivitas. Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas, dan waktu) yang telah dicapai, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu. Suatu kegiatan dapat dikatakan efektif apabila dikerjakan dengan benar dan sesuai dengan prosedur, sedangkan efisien apabila kegiatan tersebut dilaksanakan dengan benar dan dapat memberikan hasil yang bermanfaat.

Bentuk ketidakpuasan masyarakat tersebut sering dijumpai pada setiap daerah maupun kota, salah satunya adalah keluhan yang ditujukan pada pemerintah Kabupaten Sidoarjo adalah pada bidang perizinan. Menanggapi berbagai macam

keluhan pelayanan, pemerintah Kabupaten Sidoarjo menerapkan pelayanan perizinan menggunakan Sistem Pelayanan Perizinan Terpadu (Sippadu) berbasis *online* sebagai upaya untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus perizinan yang cepat, mudah, murah, dan transparan. Dewasa ini Kabupaten Sidoarjo telah menerapkan pelayanan perizinan berbasis *online* yaitu Sistem Pelayanan Perizinan Terpadu (Sippadu) untuk memudahkan para pemohon dalam kepentingan perizinan. Sippadu *online* sendiri mulai dikembangkan tahun 2012 namun mulai berjalan untuk seluruh jenis perizinan pada 17 April 2016.

Dalam mendirikan sebuah usaha, hal yang tidak boleh dilewatkan adalah melengkapi perizinan usaha, salah satu diantaranya adalah Surat izin Usaha Perdagangan (SIUP). Adapun pengertian dari Surat Izin Usaha Perdagangan itu sendiri adalah suatu izin yang diberikan untuk dapat melaksanakan kegiatan usaha perdagangan sesuai dengan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 289/MPP/Kep/10/2001 Tentang “Ketentuan Standar Pemberian Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)”, yang bertujuan untuk memberikan kepastian berusaha dan kepastian hukum, sehingga pengusaha tersebut dalam melakukan kegiatannya merasa aman dan dilindungi.

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat mendorong pemanfaatannya dalam berbagai bidang. Teknologi informasi memiliki peranan penting dalam mewujudkan perubahan cara kerja yang memudahkan manusia untuk menyelesaikan pekerjaannya. Teknologi informasi adalah segala bentuk teknologi yang diterapkan untuk memproses dan mengirimkan informasi dalam bentuk elektronik (Lucas, 2000).

Namun ada beberapa cerita dan pengalaman dari masyarakat yang masih mengeluhkan tentang pelayanan yang telah diberikan oleh kantor perizinan Kabupaten Sidoarjo tersebut. Pasalnya meskipun telah *online* pemohon masih harus datang ke kantor perizinan untuk mengurus surat izin usahanya. Belum lagi jika kepengurusan surat izin usaha perdagangan (SIUP) yang disertai pula dengan kepengurusan surat tanda daftar perusahaan (TDP) mau tidak mau pemohon harus datang lagi ke kantor perizinan untuk menyelesaikan terlebih dahulu salah satu dari izin usaha yang diajukan untuk menghasilkan outputnya.

Selain itu, penggunaan sistem *online* masih sering gangguan sehingga jika pemohon tidak bisa mengakses melalui *web online* diharapkan datang langsung ke instansi terkait. Kemudian masih adanya pihak yang merasa selesai mengakses data pada sistem *online* Sippadu tersebut namun nyatanya berkas yang diinput pada sistem *online* tidak terdata sehingga pemohon harus mengulangi kembali menginput data. Masyarakat berharap pelayanan perizinan yang menggunakan sistem modern

juga akan membawa perbaikan terhadap penyelenggaraan pelayanan perizinan yang lebih baik secara efektif dan efisien.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang bagaimana kinerja pelayanan pengurusan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Sidoarjo yang berhubungan dengan judul “Efektivitas Sistem Pelayanan Perizinan Terpadu pada Perizinan SIUP Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Sidoarjo”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang akan dikaji oleh penulis dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana efektivitas sistem pelayanan perizinan terpadu pada perizinan SIUP Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Sidoarjo?
2. Bagaimana upaya yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Sidoarjo dalam meningkatkan efektivitas layanan sistem pelayanan perizinan terpadu pada perizinan SIUP?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui keefektifan sistem pelayanan perizinan terpadu pada perizinan SIUP oleh Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Sidoarjo.
2. Untuk menganalisis upaya yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Sidoarjo dalam rangka meningkatkan efektivitas layanan sistem pelayanan perizinan terpadu pada perizinan SIUP.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Manfaat akademis

Penelitian ini merupakan suatu kesempatan untuk menerapkan teori yang diperoleh selama kuliah ke dalam praktek nyata untuk dapat menganalisis suatu permasalahan secara ilmiah dan sistematis.

2. Manfaat praktis

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan acuan atau sumbangan pemikiran bagi penyedia pelayanan publik, untuk selalu memperhatikan pentingnya pelayanan perizinan yang diberikan kepada masyarakat.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah pemahaman atas materi-materi yang di bahas dalam skripsi ini maka berikut ini akan diuraikan secara garis besar isi dari masing-masing bab sebagai berikut:

- BAB I**           Pendahuluan  
Bab ini berisi penjelasan mengenai latar belakang serta permasalahan yang akan diteliti dan dibahas. Juga diuraikan tentang tujuan beserta manfaat penelitian.
- BAB II**           Tinjauan Pustaka  
Bab ini berisi teori-teori dasar yang berkaitan dengan pelayanan publik yang dijadikan pedoman dalam melakukan langkah-langkah penelitian sehingga permasalahan yang ada dapat terpecahkan. Landasan teori yang digunakan untuk menunjang penelitian ini yaitu efektivitas pelayanan, sistem informasi manajemen, pelayanan publik dan peneliti terdahulu.
- BAB III**          Metode Penelitian  
Bab ini berisi urutan langkah-langkah penelitian secara operasional meliputi tipe penelitian, peran peneliti, lokasi penelitian, fokus penelitian, sumber data, prosedur pengumpulan data, analisis data, dan keabsahan data.
- BAB IV**          Deskripsi Objek, Penyajian Data, dan Pembahasan  
Bab ini berisikan uraian tentang langkah-langkah pengumpulan data, pengolahan data, dan menganalisa data yang telah dikumpulkan dan hasilnya diharapkan bisa menjadi bahan pertimbangan untuk mencapai kepuasan masyarakat dalam hal pelayanan publik dengan menggunakan metode kualitatif.
- BAB V**           Kesimpulan dan Saran  
Bab ini akan memberikan kesimpulan atas analisa terhadap hasil pengolahan data. Kesimpulan tersebut harus dapat menjawab tujuan penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya. Selain itu juga berisi tentang saran penelitian.