

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Berbagai tuntutan pelayanan, baik kuantitas, kualitas maupun kecepatan pelayanan terus mengalami dinamika perubahan. Permintaan pelayanan jasa publik akan semakin meningkat baik dari segi kuantitas maupun kualitas seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk dan terjadinya perbaikan kesejahteraan masyarakat, serta kondisi perekonomian Indonesia yang selalu dipengaruhi oleh lingkungan yang terus berubah. Salah satu tantangan terbesar yang dihadapi oleh pegawai birokrasi pemerintah sebagai personifikasi pemerintahan yang kita kenal selama ini adalah menampilkan profesionalisme dan mandiri dalam pelayanan publik. Kenyataannya dalam dinamika sosial dan pembangunan belum diikuti oleh dinamika kehidupan pegawai birokrasi pemerintahan. Berbagai kasus dalam praktek sering kali menunjukkan pegawai pemerintahan ketinggalan dalam mengikuti gerak pembangunan. Misalnya dalam pelaksanaan tugas utama pegawai pemerintahan secara umum menjadi sorotan tajam dan sering kali dikeluhkan oleh masyarakat.

Untuk memenuhi berbagai tuntutan tersebut, maka kesiapan dan kemampuan aparatur, perlu ditingkatkan agar tidak menimbulkan kesenjangan antara tuntutan masyarakat dengan kesiapan dan kemampuan aparatur dalam fungsi pelayanan. Selanjutnya tuntutan ini hanya dapat dipenuhi, apabila aparatur negara dapat mengikuti perkembangan masyarakat sekaligus memiliki

kemampuan profesional yang tinggi. Untuk itu harus dilaksanakan upaya pemberdayaan terhadap aparatur negara.

Berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi serta daya tanggap masyarakat yang semakin peka dan selektif terhadap hal-hal yang baru menuntut aparatur pemerintah mempunyai kinerja yang bisa diandalkan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Pelayanan publik di Indonesia mempunyai peran penting bahkan vital pada kehidupan ekonomi dan politik Indonesia dalam meningkatkan kualitas hidup sosial di dalam masyarakat manapun (Bambang Sancoko 2010: 43). Masyarakat semakin sadar akan hak-hak asasi manusia yang diindikasikan adanya tuntutan masyarakat sebagai pemilik kedaulatan akan pelayanan prima dari pemerintah. Walaupun sesungguhnya langkah-langkah perbaikan mutu dan hasil pelayanan terus diupayakan pemerintah agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.

Setelah satu dasawarsa lebih kebijakan otonomi daerah digulirkan kata-kata atau istilah pelayanan publik menjadi sesuatu yang lumrah. Semua orang sudah tidak asing lagi dengan yang namanya pelayanan publik, sehingga menjadi lupa bahwa paradigma berubah kearah pelayanan publik, bukanlah hanya sebatas merubah pola pikir dan orientasi kepada pelayanan publik semata. Setelah berhasil merubah orientasi dan paradigma tersebut, yang tidak kalah pentingnya adalah bagaimana mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik atau dengan kata lain mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Meningkatnya kualitas pelayanan publik dan publik merasakan kepuasan atas pelayanan tersebut

merupakan tujuan akhir dari reformasi birokrasi yang dijalankan pemerintah.

Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat selama ini masih memiliki banyak kelemahan dan kekurangan sehingga perlu diperbaiki. Upaya perbaikan pelayanan publik yang dilakukan pemerintah adalah dengan memberikan pelayanan publik kepada masyarakat melalui one stop service atau biasa disebut sebagai pelayanan terpadu satu atap. Namun, implementasinya masih banyak ditemukan penyimpangan dan terkesan setengah hati. Dalam hal perizinan misalnya, banyak masyarakat yang mengeluh sulitnya mendapatkan surat izin. Padahal dalam peraturan perundang-undangan disebutkan, semua kewenangan instansi berada dalam satu pintu pelayanan terpadu. Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pasal 2 tujuan penyelenggaraan PTSP adalah untuk meningkatkan kualitas layanan publik dan memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Dairi merupakan Lembaga Tenaga Teknis Pelayanan di daerah yang pembentukannya setelah diberlakukannya Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah dan juga mengacu pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 100 Tahun 2016 tentang Pedoman Nomenklatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi dan Kabupaten Kota .

Dalam Peraturan Daerah Kabupaten Dairi Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kabupaten Dairi, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Dairi menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang penanaman modal dan pelayanan perizinan terpadu satu pintu.

Sesuai dengan Permendagri No. 100 Tahun 2016 pasal 10 menyebutkan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dapat membentuk Tim Teknis PTSP sesuai dengan kebutuhan. Tim Teknis PTSP beranggotakan tenaga teknis internal Dinas lingkup PTSP dan/atau teknik eksternal Dinas yang ditetapkan dengan keputusan Kepala Daerah. Anggota Tim Teknis PTSP mempunyai kompetensi dan kemampuan sesuai dengan bidangnya. Tim Teknis memiliki kewenangan untuk memberikan pertimbangan teknis dalam rangka memberikan rekomendasi Perizinan dan Non Perizinan. Demikian halnya pelaksanaan pelayanan penerbitan izin di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Dairi merujuk kepada Permendagri No. 100 Tahun 2016 bekerja sama dengan Tim Teknis yang masih melekat pada Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Teknis yang memahami secara teknis izin yang akan diterbitkan. Sebelum surat izin diterbitkan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Dairi terlebih dahulu meminta rekomendasi dari Tim Teknis.

Dukungan Tim Teknis selama ini masih rendah untuk memberikan rekomendasi penerbitan izin. Hal ini dilihat dari lamanya waktu menerbitkan rekomendasi, sementara dalam Peraturan Bupati Nomor 16 Tahun 2013 tentang

Standar Operasional Prosedur pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Dairi menyatakan bahwa Surat Rekomendasi terbit paling lama 8 (delapan) hari sejak diterimanya surat permohonan rekomendasi dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Dairi yang turut melampirkan berkas permohonan izin dari pemohon. Dengan tidak adanya kepastian waktu penerbitan surat rekomendasi dari Tim Teknis maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Dairi tidak dapat memberikan kepastian waktu kepada masyarakat kapan bisa menerima Surat Izin, sehingga banyak masyarakat yang mengeluh bahwa surat izin sulit untuk diperoleh.

Dengan memperhatikan permasalahan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pelaksanaan pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Dairi dengan judul: **“Analisis Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Dairi”**.

1.2 Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah perlu dilakukan untuk menghindari meluasnya penafsiran permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan perizinan. Keterbatasan peneliti dalam hal waktu, biaya dan tenaga maka penelitian ini lebih difokuskan pada pelayanan perizinan IMB dari 71 jenis pelayanan perizinan yang dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Dairi berdasarkan Peraturan Bupati Dairi Nomor 4 Tahun

2017 tentang Pelimpahan Wewenang Perizinan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Dairi.

1.3 Perumusan Masalah

Dari uraian latar belakang masalah yang telah dikemukakan maka penulis menetapkan rumusan masalah yaitu: “Bagaimana pelaksanaan pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Dairi?”

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk menggambarkan dan menganalisis pelaksanaan pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Dairi.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini meliputi manfaat secara akademis dan secara praktis.

- 1) Secara Akademis
 - a. Untuk mencari pemahaman dan makna suatu teori dalam hubungannya dengan keadaan yang diperoleh dilapangan melalui penelitian.
 - b. Untuk menambah khasanah pemikiran tentang konsep pelayanan kepada masyarakat/pengusaha khususnya pelayanan perizinan di Kabupaten Dairi.
- 2) Secara Praktis
 - a. Diharapkan dapat bermanfaat bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Dairi dalam memberikan pelayanan perizinan sebagai bahan pertimbangan dalam

membuat kebijakan teknik operasional dalam memberikan pelayanan perizinan kepada masyarakat/pengusaha di Kabupaten Dairi.

- b. Diharapkan dapat menjadi masukan bagi Pemerintah Kabupaten Dairi dalam penyusunan dan penyempurnaan pedoman dan petunjuk teknis dalam pelaksanaan pelayanan umum.

1.6 Kerangka Berpikir

Dalam penelitian ini penulis mengacu kepada Peraturan Presiden No. 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Peraturan Bupati Dairi No. 15 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Dairi sebagai dasar penyelenggaraan pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Dairi.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Dairi merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) penyelenggara pelayanan publik di bidang perizinan. Penyelenggaraan pelayanan perizinan sesuai dengan Peraturan Presiden No. 97 Tahun 2014 adalah pelayanan perizinan terpadu satu pintu dimana seluruh pelayanan perizinan dilaksanakan disatu tempat sehingga mempermudah masyarakat dalam pengurusan izin atas usaha yang dilakukan. Pelaksanaan pelayanan perizinan harus mempunyai Standar Pelayanan Publik yang menjadi dasar penyelenggara melaksanakan proses pelayanan perizinan. Diharapkan penyelenggara pelayanan perizinan dapat memberikan pelayanan yang prima sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.

Gambar 1.1
Kerangka Berpikir Analisis Pelayanan Perizinan

