

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah unsur pelaksana urusan pemerintah daerah dibidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu yang meliputi perizinan dan non perizinan dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplifikasi, keamanan, kepastian dan transparansi. Dalam Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan bahwa negara wajib memberikan pelayanan yang baik kepada seluruh warga negara untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum dan kesejahteraan masyarakat.

Kebutuhan masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik yang berkualitas dan merata menjadi masalah yang urgen dan perlu mendapatkan perhatian negara, hal ini wajar karena negara pada dasarnya dibentuk untuk melayani kepentingan masyarakat. Pelayanan merupakan aktivitas yang berperan penting dalam pencapaian tujuan setiap organisasi. Organisasi pemerintahan berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat sesuai dengan KEMENPAN No. 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. Pelaksanaan pelayanan

publik yang diselenggarakan oleh aparat pemerintah masih terdapat banyak kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas pelayanan yang diharapkan masyarakat. Sehubungan dengan itu maka reformasi pelayanan perizinan menjadi sebuah keharusan. Hal itu ditandai dengan terbentuknya kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) di setiap daerah Provinsi dan Kabupaten atau Kota, sehingga ada pemahaman bersama antara aparat pelayanan perizinan dengan masyarakat penerima layanan guna mewujudkan pelayanan prima. Pelayanan umum merupakan hak bagi setiap warga negara. Pemerintah hanyalah sebagai fasilitator untuk mewujudkan hak-hak masyarakat guna mendapatkan pelayanan yang baik dan hal tersebut merupakan salah satu fungsi dari pemerintah. Dengan demikian pemerintah daerah harus menyadari bahwa pemberian otonomi pada setiap daerah hakekatnya adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat umum, tanpa memandang status .

Kualitas pelayanan publik yang dilakukan pemerintah seringkali dianggap sebagai cermin dari kualitas birokrasi secara umum yang ada di Indonesia. Satu hal yang hingga saat ini menjadi masalah dalam kaitannya hubungan antar rakyat dan pemerintah di daerah adalah dalam bidang *publik service* (pelayanan umum). Pemerintah sebagai *service provider* (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk semakin optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kualitas maupun dari segi kuantitas pelayanan.

Tabel 1.1
Rekapan Ijin Bulan Januari-Desember Tahun 2018

No	Jenis Ijin (Bidang)	Jumlah Ijin
1	Bidang Perhubungan	62
2	Bidang Ketenagakerjaan	73
3	Bidang Peternakan	870
4	Bidang Kehutanan	60
5	Bidang Perikanan Dan Kelautan	840
6	Bidang Energi Dan Sumber Daya Mineral	118
7	Bidang Kesbangpol	4729
Total		6752

Sumber Data : DPMPTSP Provinsi Nusa Tenggara Timur, Tahun 2018

Tabel 1.1 di atas dapat dilihat perbandingan ijin bulan Januari-Desember dari tujuh (7) jenis bidang perizinan yang penulis ambil, perizinan bidang kesbangpol menjadi salah satu bidang perizinan yang memiliki total ijin paling besar yaitu 4729 dan yang paling rendah adalah perizinan bidang kehutanan yang hanya memiliki total ijin 60.

Tabel 1.2
Rekapan Ijin Bulan Januari-Desember Tahun 2019

No	Jenis Ijin (Bidang)	Jumlah Ijin
1	Bidang Perhubungan	73
2	Bidang Ketenagakerjaan	42
3	Bidang Peternakan	771
4	Bidang Kehutanan	33
5	Bidang Perikanan Dan Kelautan	653
6	Bidang Energi Dan Sumber Daya Mineral	156
7	Bidang Kesbangpol	3806
Total		5534

Sumber Data : DPMPTSP Provinsi Nusa Tenggara Timur, Tahun 2019

Tabel 1.2 di atas dapat dilihat perbandingan ijin bulan Januari-Desember dari tujuh (7) jenis bidang perizinan yang penulis ambil, perizinan bidang kesbangpol menjadi salah satu bidang perizinan yang memiliki total ijin paling

besar yaitu 3806, dan yang paling rendah adalah perizinan bidang kehutanan yang hanya memiliki total ijin 33.

Dari tabel di atas dapat dilihat perbandingan ijin usaha pada tahun 2018 dan 2019 yang mengalami penurunan adalah tahun 2019. Di mana pada tahun 2018 ijin usaha mencapai 6.752 ijin. Sedangkan pada tahun 2019 hanya mencapai 5.534 ijin.

Wujud nyata dari permasalahan pelayanan publik dapat terlihat pada pelayanan perizinan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Timur yang memiliki kewenangan untuk menyelenggarakan kegiatan perizinan dikarenakan masih adanya masalah seperti ketidaktepatan jangka waktu surat perizinan yang terbit dengan standar yang berlaku di DPMPTSP Provinsi Nusa Tenggara Timur. Selain itu dari tabel di atas juga dapat dilihat jumlah perizinan yang menurun dari tahun 2018-2019. Berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Nusa Tenggara Timur.”**

1.2. Rumusan Masalah

Merujuk pada latar belakang masalah di atas maka rumusan pertanyaan peneliti sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran kualitas pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Timur ?

2. Apakah Keandalan (*Reliability*) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Timur?
3. Apakah Daya Tanggap (*Responsiveness*) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Mengetahui gambaran kualitas pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Timur.
2. Untuk Menganalisis Keandalan (*Reliability*) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Timur.
3. Untuk Menganalisis Daya Tanggap (*Responsiveness*) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Timur.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan bagi penulis dan pembaca, antara lain:

1. Bagi Penulis

Untuk memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) di Universitas Khatolik Widya Mandira Swasta Kupang sekaligus penelitian ini menjadi bahan perbandingan antara teori dan praktek di

lapangan melalui data yang penulis peroleh.

2. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran pemikiran bagi pihak-pihak atau pembaca yang mempunyai permasalahan yang sama atau ingin mengadakan penelitian yang lebih lanjut.