

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Dalam rangka mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat, pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik yang berisi kriteria-kriteria pelayanan prima yaitu Keputusan KEMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik yang berisi kriteria-kriteria pelayanan prima yaitu kesederhanaan, kejelasan dan kepastian pelayanan, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan yang merata dan ketepatan waktu.

Beberapa Pelayanan yang diberikan oleh Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung Barat seperti tabel di bawah ini :

Tabel 1.1  
Pelayanan yang diberikan kantor DPMPSTP KBB

NO	PELAYANAN
1	Kesehatan
2	Izin bangunan dan Pertanahan
3	Tenaga Kerja
4	Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang
5	Sosial
6	Perdagangan
7	Pariwisata
8	Pendidikan
9	Perindustrian
10	Perhubungan
11	Penanaman Modal

*Dipindahkan*

*Pindahan*

12	Pertanian dan Perikanan
13	Perumahan dan Kawasan Pemukiman, dan
14	Lingkungan Hidup

Sumber :DPMPTSP KBB diolah Peneliti

Kemudian di dalam Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung Barat juga terdapat beberapa Bidang kerja seperti tabel di bawah ini:

Tabel 1.2  
Bidang Kerja DPMPTSP KBB

NO	BIDANG KERJA
1	Bidang Perencanaan Pengembangan Iklim dan Promosi Penanaman Modal
2	Bidang Pengendalian Penanaman Modal dan Sistem Informasi
3	Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan, dan
4	Bidang Pengaduan dan peningkatan layanan

Sumber :DPMPTSP KBB diolah Peneliti

Peneliti melakukan membatasi kajian yaitu lebih mengkhususkan lagi pada Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan yang di dalamnya membahas izin mendirikan bangunan.

Penelitian tentang efektivitas pelayanan pemberian Izin mendirikan bangunan penting untuk dilakukan, dikarenakan masyarakat sebagai orang yang mendapat layanan, belum merasa puas dengan baik dari segi waktu, prosedur dan mutu pelayanan yang selama ini diberikan. Untuk itu penelitian ini ditunjukkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik terutama yang dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung Barat selaku penyedia layanan pembuatan izin mendirikan bangunan.

Dalam proses pelayanan pemberian izin mendirikan bangunan ini masih banyak kendala yang sering ditemui antara lain, masyarakat belum paham terhadap syarat-syarat yang harus di ajukan ketika akan membuat izin sehingga

masyarakat kembali kerumahnya untuk menambah kekurangan per-syaratannya, kurangnya disiplin terhadap waktu kerja pegawai, misalnya pegawai sering datang terlambat sehingga yang menunggu pelayanan di ruang tunggu menumpuk, kemudian kurangnya tenaga ahli (SDM) yang ditempatkan, sehingga masyarakat sebagai objek ataupun pihak yang memperoleh pelayanan merasa tidak puas. Fakta lain yang terjadi dan umumnya di praktekkan oleh aparat pemerintah yang berkaitan dengan pelayanan publik, yaitu adanya diskriminasi dalam pelayanan. Dimana ada sebagian masyarakat yang memperoleh kemudahan di dalam pelayanan karena adanya kedekatan hubungan antara aparat sebagai pemberi layanan dengan masyarakat yang dilayani sehingga pelayanannya lebih mudah dan cepat.

Masalah yang peneliti peroleh dari observasi sementara adalah kekecewaan yang dialami oleh masyarakat mengenai kecepatan dan ketepatan dalam memberi layanan dan kurangnya keadilan dalam pemberian layanan dimana mereka lebih mengutamakan kerabat serta keluarganya, dengan kata lain apabila mereka mempunyai kerabat atau keluarga, maka pengurusannya juga akan lebih cepat dan gampang.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung Barat, menjadi sorotan bagi masyarakat karena Dinas ini penyedia layanan pembuatan untuk izin mendirikan bangunan. Kemudian masalah yang ditemukan selain permasalahan di atas masyarakat juga belum paham tentang pelayanan perizinan non perizinan yang bisa diakses dengan secara *Online* melalui internet dan masyarakat juga khususnya yang akan membuat izin usaha

belum memahami tentang *Online Single Submission* yang selanjutnya di singkat menjadi OSS adalah Perizinan usaha yang diterbitkan oleh Lembaga OSS untuk dan atas nama Menteri, Pimpinan Lembaga, Gubernur, Atau Bupati/Wali Kota kepada pelaku usaha melalui sistem elektronik yang terintegritas.

Proses pembuatan izin mendirikan bangunan menjadi perhatian mendasar bagi publik khususnya di Kabupaten Bandung Barat, karena masyarakat belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, sehingga berdampak pada indikator masih ada sebagian masyarakat yang tidak memiliki izin pada saat mendirikan bangunan.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, peneliti memandang perlu untuk membahas dan mengkaji lebih dalam mengenai kualitas pelayanan Izin mendirikan bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung Barat. Khususnya pada Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan atas dasar latar belakang permasalahan tersebut, maka peneliti tertarik mengangkat permasalahan tersebut dalam suatu penelitian dengan judul: **“Efektivitas Pelayanan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung Barat Tahun 2018”**.

## **B. Fokus Masalah**

Menurut Sugiyono (2009:207) menyatakan bahwa salah satu asumsi tentang gejala dalam penelitian kualitatif adalah bahwa gejala dari suatu objek itu bersifat holistik (menyeluruh, tidak dapat dipisah-pisahkan), sehingga peneliti

kualitatif tidak akan menciptakan penelitiannya hanya berdasarkan variabel penelitian, tetapi keseluruhan situasi sosial yang diteliti yang meliputi aspek tempat (*place*), pelaku (*actor*), dan aktivitas (*activity*) yang berinteraksi secara sinergis.

Fokus penelitian ditekankan pada Efektivitas Pelayanan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung Barat yang meliputi prosedur pelayanan Izin Mendirikan Bangunan sehingga program tersebut bisa berjalan dengan efektif dan efisien. fokus penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung Barat.
2. Aparat Pemerintah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung Barat.
3. Pelayanan pemberian Izin mendirikan bangunan.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di uraikan di atas, maka ditemukan berbagai permasalahan yang menyangkut pada efektifitas pelayanan pemberian izin mendirikan bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung Barat adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas pelayanan pemberian izin mendirikan bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung Barat Tahun 2018?

2. Bagaimana Faktor Pendukung dan penghambat dalam pelayanan pemberian izin mendirikan bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung Barat Tahun 2018?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan dengan rumusan masalah di atas, maka yang menjadi maksud dan tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui efektivitas pelayanan pemberian izin mendirikan bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung Barat Tahun 2018.
2. Mengetahui faktor pendukung dan penghambat pelayanan pemberian izin mendirikan bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung Barat Tahun 2018.

#### **E. Kegunaan Penelitian**

1. Kegunaan Teoretis
  - a. Melalui penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan lebih mendalam bagi penelitian tentang efektivitas pelayanan pemberian izin mendirikan bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung Barat.
  - b. Hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan acuan bagi penelitian selanjutnya dan sebagai salah satu syarat dalam menempuh ujian sidang sarjana pada Jurusan administrasi Publik Fakultas Ilmu

sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.

## 2. Kegunaan Praktis

- a. Melalui penelitian diharapkan dapat diperoleh informasi yang bermanfaat dalam Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung Barat ini yang berkaitan tentang tingkat efektivitas pelayanan pemberian izin mendirikan bangunan di kantor ini sebagai bahan pengambilan keputusan untuk menciptakan suatu kebijakan dimasa yang akan datang.
- b. Hasil penelitian ini bisa memberikan masukan dan sumbangan pemikiran bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung Barat khususnya tentang efektivitas pelayanan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan.

## F. Kerangka Pemikiran

Penelitian ini berawal dari adanya permasalahan di masyarakat belum paham terhadap syarat-syarat yang harus di ajukan ketika akan membuat izin sehingga masyarakat kembali kerumahnya untuk menambah kekurangan persyaratan, kurangnya disiplin terhadap waktu kerja pegawai, misalnya pegawai sering datang terlambat sehingga yang menunggu pelayanan di ruang tunggu menumpuk, kemudian kurangnya tenaga ahli (SDM) yang ditempatkan, sehingga masyarakat sebagai objek ataupun pihak yang memperoleh pelayanan merasa tidak puas. Fakta lain yang terjadi dan umumnya di praktekkan oleh aparat

pemerintah yang berkaitan dengan pelayanan publik, yaitu adanya diskriminasi dalam pelayanan. Dimana ada sebagian masyarakat yang memperoleh kemudahan di dalam pelayanan karena adanya kedekatan hubungan antara aparat sebagai pemberi layanan dengan masyarakat yang dilayani sehingga pelayanannya lebih mudah dan cepat.

Sehingga dari pernyataan di atas peneliti merumuskan untuk menggunakan teori efektivitas dari Indrawijaya (1989:176-177) yang menyebutkan bahwa efektivitas di pengaruhi oleh tiga dimensi yaitu:

a. Tepat Waktu

Dalam hal ini penyelesaian tugas yang ditetapkan sesuai dengan batas waktu yang ditentukan sebelumnya. Pegawai tidak menunda pekerjaan, tidak ada jam lembur dan setiap pekerjaan terjadwal secara pasti sehingga mudah untuk menyelesaikannya.

b. Tepat Kualitas

Dalam hal ini pekerjaan yang ditangani oleh pegawai sesuai dengan standar kualitas yang ditetapkan instansi, pekerjaan dilakukan dengan penuh ketelitian dan kesungguhan sehingga terbebas dari kesalahan dari hasil kerja dan dapat memberikan kepuasan kepada para pengawas (atasan atau masyarakat).

c. Tepat Kuantitas

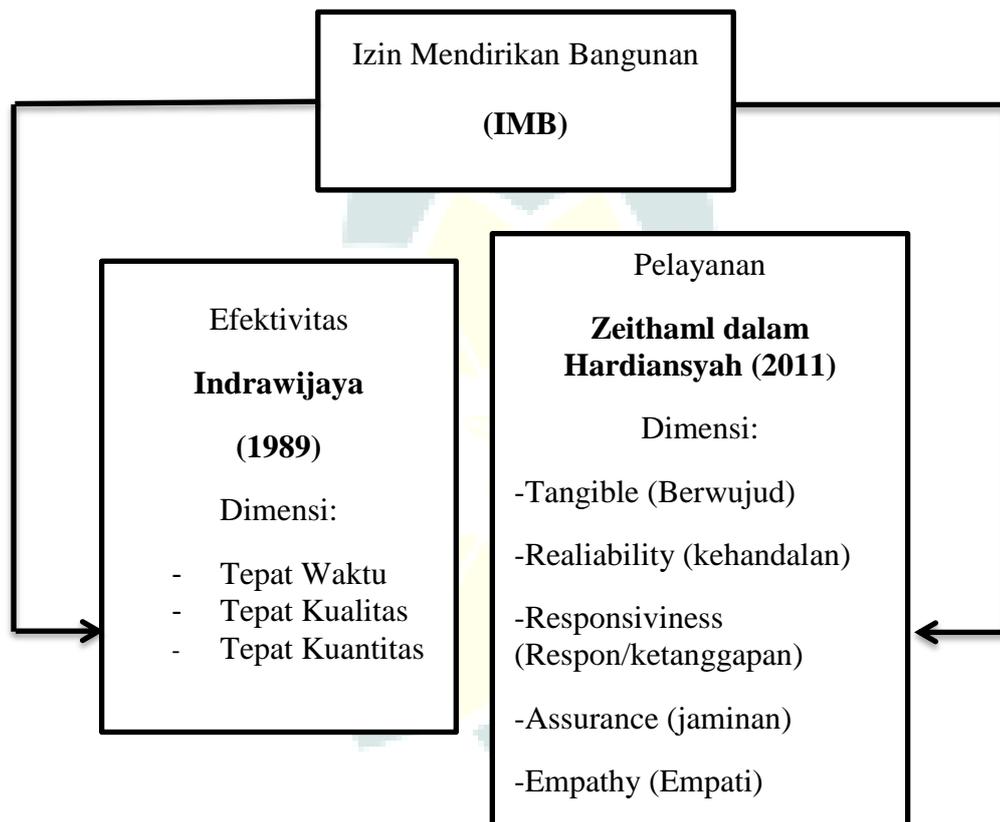
Merupakan kemampuan pegawai untuk memenuhi target atau jumlah yang ditetapkan dan dapat menyelesaikan pekerjaan yang lebih banyak dengan penuh rasa tanggungjawab yang lebih luas.

Sedangkan untuk mengetahui sejauh mana pemberian pelayanan dalam pemberian izin mendirikan bangunan dimensi Pelayanan penelitian menggunakan teori dari Zeithaml dalam Hardiyansyah, (2011: 46-47), yang menyebutkan bahwa pelayanan dipengaruhi oleh lima dimensi yaitu:

1. *Tangibel* (Berwujud) yaitu penyediaan fasilitas fisik dan kelengkapan serta penampilan pribadi, terdiri atas indikator :
  - a. Penampilan petugas/ aparaturnya dalam melayani pelanggan.
  - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.
  - c. Kemudahan dalam proses pelayanan.
  - d. Kedisiplinan petugas/ aparaturnya dalam melakukan pelayanan.
  - e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan.
  - f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
2. *Reliability* (Kehandalan), yaitu kemampuan untuk memproduksi jasa sesuai yang diinginkan secara tepat, terdiri atas indikator :
  - a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan.
  - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas.
  - c. Kemampuan petugas/aparaturnya dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
  - d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
3. *Responsiveness* (Respon/Ketanggapan), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan memberikan pelayanan yang tepat, terdiri atas indikator :

- a. Merespon setiap pelanggan/ pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.
  - b. Petugas/ aparaturnya melakukan pelayanan dengan cepat.
  - c. Petugas/ aparaturnya melakukan pelayanan dengan tepat.
  - d. Petugas/ aparaturnya melakukan pelayanan dengan cermat.
  - e. Petugas/ aparaturnya melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.
  - f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.
4. *Assurance* (Jaminan), yaitu pengetahuan dan kemampuannya untuk meyakinkan, terdiri atas indikator :
- a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.
  - b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan.
  - c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.
  - d. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.
5. *Empathy* (Empati), yaitu tingkat perhatian dan atensi individual yang diberikan kepada pelanggan, terdiri atas indikator :
- a. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan.
  - b. Petugas melayani dengan sikap ramah.
  - c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun.
  - d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan).
  - e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Untuk mengetahui sejauh mana tingkat efektivitas pelayanan pemberian izin mendirikan bangunan dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1.1  
Kerangka pemikiran efektivitas pelayanan pemberian izin mendirikan bangunan  
DPMPTSP KBB