

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Semenjak diberlakukannya UU Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah yang lebih menekankan kepada sistem desentralisasi atau otonomi daerah dengan memberikan pemerintah daerah kewenangan yang luas untuk mengurus rumah tangga daerahnya sendiri yakni sebagai perantara dalam mensejahterakan masyarakat yang ada di daerah sendiri. Dengan adanya pemerintahan daerah tersebut dapat mendorong serta membangun daerah menjadi lebih baik dalam berbagai bidang.

Berkaitan dengan berlakunya UU Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah tersebut, desentralisasi merupakan symbol adanya trust (kepercayaan) dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah. Pada hakikatnya, otonomi daerah merupakan kebebasan bagi daerah untuk lebih leluasa mengembangkan peran serta dan prakarsanya guna memikirkan, mengembangkan, dan memajukan daerahnya. Melalui otonomi daerah, membuat daerah dan masyarakatnya lebih berdaya, sehingga kebergantungan kepada pemerintah pusat berkurang. Perangkat daerah yang efisien adalah berfungsi sebagai “*front line management*”, karena bekerja berdasarkan misi dan potensi nyata yang ada di daerahnya. Perangkat pemerintah daerah yang lebih baik berorientasi kepada pelayanan publik akan menimbulkan keberdayaan (*empowerment*) dan bukan kebergantungan masyarakat.

Dalam rangka mendukung kebijakan pemerintah pusat dalam upaya memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) yang berkaitan dengan investasi Pemerintah Kota Tasikmalaya melalui Peraturan Daerah Kota Tasikmalaya Nomor 6 Tahun 2013 tentang Organisasi Perangkat Daerah Kota Tasikmalaya, berupaya melalui pembentukan kelembagaan nomenklatur Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tasikmalaya secara administratif.

Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu merupakan Badan yang diselenggarakan untuk memberikan layanan dalam hal perizinan. Badan ini bertugas membantu dalam melakukan pembuatans urat-surat izin mendirikan usaha-usaha, industri dan lain sebagainya. Dalam rangka menciptakan otonomi daerah yang baik khususnya di kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMPPPT) diperlukan adanya pengawasan.

Pengawasan merupakan salah satu bentuk cara yang harus dilaksanakan oleh setiap organisasi pemerintahan agar setiap kegiatan yang direncanakan dapat berjalan sesuai dengan harapan serta dapat mencegah adanya pelanggaran-pelanggaran baik pelanggaran internal maupun pelanggaran eksternal. Pelaksanaan pengawasan dilaksanakan berdasarkan aturan-aturan yang berlaku yang harus ditaati oleh setiap individu-individu sehingga dengan adanya landasan tersebut, akan terciptanya instansi yang *efektif, efisien* untuk mencapai *good governance*.

Pentingnya pengawasan dalam pemerintahan yang baik (*good governance*) telah diatur dalam Keputusan MENPAN No. 63 Tahun 2004. Kemudian diperkuat Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang OMBUSMAN Lembaga Negara

Pengawas Pelayanan Publik. Dengan demikian, pelaksanaan pengawasan sangatlah mempengaruhi proses implementasi pemerintah.

Pelaksanaan pengawasan oleh seorang pimpinan ntansi memang sangat penting dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat agar pelayanan tersebut tidak terjadi kesalahan-kesalahan yang memang nantinya menjadikan pelayanan yang diberikan tidak berkualitas. Dengan demikian, pengawasan dari seorang Kepala tidak boleh engah sedikit pun untuk memantau kinerja bawahannya tersebut. Pengawasan sangat mempengaruhi terhadap kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu perwujudan di fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Penetapan kualitas pelayanan sangat penting dalam pemerintahan karena tanpa adanya kualitas pelayanan aparatur negara akan sewenang-wenang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan adanya kualitas pelayanan, pemerintah dapat mengukur hasil setiap yang telah dikerjakan yang sesuai dengan target yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam menciptakan kualitas pelayanan sangat diperlukan pengawasan dari seorang Pimpinan. Dengan demikian bahwa pengawasan sangat mempengaruhi terhadap kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil peninjauan yang dilakukan peneliti di Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMPPPT) Kota Tasikmalaya bahwasanya adanya indikasi sebagai berikut :

1. Kurang perhatian dari Pimpinan dalam mengawasi pegawai yang bekerja di kantor BPMPPPT Kota Tasikmalaya.

2. Kurang tegasnya Pimpinan dalam melaksanakan pengawasan kepada pegawai yang melakukan kesalahan di kantor BPMPPPT Kota Tasikmalaya..
3. Pengawasan dari Pimpinan terhadap kualitas pelayanan perizinan masih belum tercapai sesuai target di kantor BPMPPPT Kota Tasikmalaya.

Tabel 1.1
Target Dan Realisasi Pad Sektor Pelayanan Kantor BPMPPPT
Kota Tasikmalaya Tahun 2009-2013

Tahun	Target (Rp)	Realisasi	%
2009	1.663.417.000,-	1.949.931.000	114,37
2010	2.267.781.000,-	2.170.536.816,-	95,71
2011	2.312.086.000,-	1.053.562.280,-	100,10
2012	1.580.000.000,-	1.631.039.450,-	103,23
2013	2.691.404.000,-	3.671.558.656,-	100,00

Sumber: Kantor BPMPPPT Kota Tasikmalaya

Tabel 1.2
Rekapitulasi Kehadiran Pegawai Kantor BPMPPPT
Kota Tasikmalaya Tahun 2014

Jumlah Pegawai	Bulan	Keterangan Tidak Hadir dalam 1 (satu) Bulan				
		S	I	Ct	TK	DL
41 Orang	Oktober	2 Orang	-	1 Orang	-	5 Orang
41 Orang	November	2 Orang	2 Orang	-	-	18 Orang

Sumber: Daftar Absensi Kepegawaian Kantor BPMPP Kota Tasikmalaya

Adapun untuk mencapai kualitas pelayanan, diperlukan pengawasan dari seorang Pimpinan. Tetapi dalam fenomena yang terjadi di Kantor Badan

Penanaman Modal dan Kualitas Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMPT) Kota Tasikmalaya masih belum efektif, ini dilihat dari adanya:

1. Kualitas pelayanan perizinan belum optimal, ini dilihat dari adanya kesalahan dalam pembuatan surat (SIUP, TDP, dan IUI) di Kantor BPMPT Kota Tasikmalaya.
2. Kurang cermatnya dalam melaksanakan pekerjaan terutama dalam memberikan pelayanan kepada konsumen di Kantor BPMPT Kota Tasikmalaya.
3. Para pegawai masih ada yang sudah istirahat sebelum jam istirahat di kantor BPMPT Kota Tasikmalaya.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian yang hasilnya nanti akan dituangkan dalam skripsi dengan judul:

“PENGARUH PENGAWASAN PIMPINAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN (SIUP, TDP DAN IUI) DI KANTOR BADAN PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU (BPMPT) KOTA TASIKMALAYA”.

B. Identifikasi Masalah

1. Kurang optimal dalam memberikan kualitas pelayanan perizinan sehingga masyarakat tidak puas.
2. Lemahnya Pimpinan dalam menindak pegawai yang tidak bekerja dengan baik.

3. Lemahnya pengawasan dari Pimpinan terhadap kualitas pelayanan perizinan.

C. Rumusan Masalah

1. Seberapa besar pengaruh pengawasan pimpinan (menetapkan standar) terhadap kualitas pelayanan di kantor BPMPPT Kota Tasikmalaya?
2. Seberapa besar pengaruh pengawasan pimpinan (pengukuran) terhadap kualitas pelayanan di kantor BPMPPT Kota Tasikmalaya?
3. Seberapa besar pengaruh pengawasan pimpinan (membandingkan) terhadap kualitas pelayanan di kantor BPMPPT Kota Tasikmalaya?
4. Seberapa besar pengaruh pengawasan pimpinan (melakukan tindakan) terhadap kualitas pelayanan di kantor BPMPPT Kota Tasikmalaya?
5. Seberapa besar pengaruh pengawasan pimpinan (menetapkan standar, pengukuran, membandingkan, melakukan tindakan) terhadap kualitas pelayanan di kantor BPMPPT Kota Tasikmalaya?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pengawasan pimpinan (menetapkan standar) terhadap kualitas pelayanan di kantor BPMPPT Kota Tasikmalaya.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pengawasan pimpinan (pengukuran) terhadap kualitas pelayanan di kantor BPMPPT Kota Tasikmalaya.

3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pengawasan pimpinan (membandingkan) terhadap kualitas pelayanan di kantor BPMPPT Kota Tasikamalaya.
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pengawasan pimpinan (melakukan tindakan) terhadap kualitas pelayanan di kantor BPMPPT Kota Tasikamalaya.
5. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pengawasan pimpinan (menetapkan standar, pengukuran, membandingkan, melakukan tindakan) terhadap kualitas pelayanan di kantor BPMPPT Kota Tasikamalaya.

E. Kegunaan Penelitian

1. Aspek Teoritis

Untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan khususnya pengetahuan dalam bidang administrasi negara dan umumnya dalam pengawasan dan kualitas pelayanan.

2. Aspek Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan menjadi sumbang saran dalam persoalan sebagai bentuk pengabdian bagi kantor BPMPPT Kota Tasikmalaya guna meningkatkan kualitas pelayanan yang optimal.

F. Kerangka Pemikiran

Menurut Siagian (2004: 2), dministrasi sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasrkan atas rasionalitas tertentu mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut James A.F Stonen, pimpinan adalah Seseorang yang bertanggung jawab untuk bekerja dengan orang lain, salah satu dengan atasannya, staf, teman sekerja atau atasan lain dalam organisasi sebaik orang diluar organisasi. Terdapat delapan ciri-ciri pimpinan yang dikemukakan oleh George R. Terry, diantaranya: *Energi, Stabilitas emosi, Personal motivation, Communication skill, Teaching skill, Social skill, Technical competent.*

Setidaknya dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat seorang Pimpinan wajib mengawasi para pegawainya secara ketat dan intensif, agar yang menjadi tujuan dapat tercapai dan sesuai dengan harapan semua pihak baik pihak pemerintah maupun pihak dari masyarakat yang harus dilayani dengan baik.

Pengawasan secara umum dapat didefinisikan sebagai cara suatu organisasi mewujudkan kinerja yang efektif dan efisien, serta lebih jauh mendukung terwujudnya visi dan misi organisasi.

Menurut Robbins dan Coulter (2005:460) dimensi dan indikator pengawasan, meliputi sebagai berikut:

1. Menetapkan standar (*Standards*), yaitu penetapan patokan (target) atau hasil yang diinginkan, untuk dapat dilakukan sebagai perbandingan hasil ketika berlangsungnya kegiatan organisasi.
2. Pengukuran (*measurement*), yaitu proses yang berulang-ulang dilakukan dan terus menerus dan benar, baik intensitasnya dalam bentuk pengukuran harian, mingguan, atau bulanan sehingga tampak yang diukur antara mutu dan jumlah hasil.

3. Membandingkan (*compare*), yaitu membandingkan hasil yang dicapai dengan target atau standar yang telah ditetapkan, mungkin kinerja lebih tinggi, atau lebih rendah atau sama dengan standar.
4. Melakukan tindakan (*action*), yaitu keputusan mengambil tindakan koreksi-koreksi atau perbaikan.

Menurut J. Supranto (2006:226), kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan terdapat empat dimensi menurut Fandy Tjiptono (2011:53) meliputi sebagai berikut:

1. Bukti langsung (*tangibles*), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para staf: bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Salah satu faktor yang terkadang membuat suatu pelayanan tidak berjalan dengan baik adalah buruknya sistem pengawasan yang diterapkan. Jika pengawasan baik maka niscaya kegiatan pelayanan juga akan berjalan sesuai harapan, dan

sebaliknya jika pengawasan buruk, maka kegiatan pelayanan juga berjalan tidak sesuai harapan. Seringkali terjadi beberapa penyimpangan yang dilakukan oleh para pegawai dilapangan jika sistem pengawasan tidak berjalan dengan baik.

Sehingga apabila masih adanya kekurangan dalam pelayanan dapat diambil tindakan untuk memperbaikinya agar tidak terjadi kesalahan dalam melayani masyarakat (Fandy Tjiptono 2004: 7).

Berdasarkan uraian di atas tersebut, maka peneliti menggambarkan kerangka pemikiran sebagai berikut:

Gambar 1.1
Skema Kerangka Pemikiran



G. Hipotesis

Hipotesis merupakan suatu kesimpulan sementara, tetapi kesimpulan itu belum final, masih harus dibuktikan kebenarannya. Berdasarkan kerangka pemikiran di atas maka untuk hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. H1 = Terhadap pengaruh pengawasan pimpinan (menetapkan standar) terhadap kualitas pelayanan di Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMPPT) Kota Tasikmalaya.
2. H2 = Terhadap pengaruh pengawasan pimpinan (menetapkan standar) terhadap kualitas pelayanan di Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMPPT) Kota Tasikmalaya.
3. H3 = Terdapat pengaruh pengawasan pimpinan (menetapkan standar) terhadap kualitas pelayanan di Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMPPT) Kota Tasikmalaya.
4. H4 = Terdapat pengaruh pengawasan pimpinan (menetapkan standar) terhadap kualitas pelayanan di Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMPPT) Kota Tasikmalaya.
5. H5 = Terdapat pengaruh pengawasan pimpinan (menetapkan standar, pengukuran, membandingkan, melakukan tindakan) terhadap kualitas pelayanan di Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMPPT) Kota Tasikmalaya.



uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG