

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penerapan kebijakan otonomi daerah di Indonesia menimbulkan harapan besar bagi masyarakat, terutama dalam hal peningkatan pelayanan publik. Pada otonomi daerah, urusan manajemen pelayanan menjadi kewenangan pemerintah daerah sehingga akan mendekatkan jarak antara pemberi pelayanan dan yang dilayani. Pemerintah daerah dianggap dapat lebih memahami keinginan penduduk lokal sehingga pengambilan keputusan dalam penyediaan pelayanan lebih responsif terhadap permintaan masyarakat.¹

Adanya kesatuan sistem administrasi mulai dari pemerintahan pusat sampai ke daerah, akan membawa pengaruh terhadap kesatuan bentuk pelayanan yang bermuara kepada pemenuhan kebutuhan masyarakat. Kondisi masyarakat yang masih banyak didominasi oleh orang-orang miskin perlu ditata pelayanan yang mengutamakan masyarakat tersebut. Kemiskinan rakyat lebih banyak diramalkan oleh kemauan politik dari orang-orang politik yang ingin merebut suara dalam pemilu. Di Indonesia dipertengkarkan tentang banyaknya orang miskin dan cenderung bertambah. Menurut pemegang kekuasaan kemiskinan sudah menurun. Tetapi pemandangan banyaknya orang miskin diperlihatkan ketika adanya pembagian

¹Sad Dian Utomo.2008.Penanganan Pengaduan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik.*Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*. Volume15, Nomor 3 Sept-Des 2008. Hal:161-167

zakat, ampao dan sedekah lainnya yang diperebutkan oleh orang miskin yang semakin memperlihatkan bahwa orang-orang miskin memang semakin banyak.²

Salah satu tanda dan bukti bahwa pemerintah dengan sistem administrasinya itu mengabdikan kepada rakyat adalah dapat dilihat sampai seberapa jauh pelayanan yang diberikan itu baik. Demikian pula salah satu wujud suatu tata administrasi pemerintahan yang baik dan amanah bisa diamati dari cara pemerintahan memberikan pelayanan kepada publik. Pengertian baik dan amanah adalah sesuai dengan keinginan rakyat pemangku kepentingan pelayanan bukan semata-mata keinginan penguasa pemerintah.

Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan masyarakat yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan. Oleh karena itu pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun oleh nonpemerintah. Jika pemerintah merupakan organisasi birokrasi dalam pelayanan publik, maka organisasi birokrasi pemerintahan merupakan organisasi terdepan yang berhubungan dengan pelayanan publik.³

Pelayanan publik yang baik dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik,

²Miftah Thoha. 2012. *Birokrasi Pemerintah dan Kekuasaan di Indonesia*. Yogyakarta: Thafa Media. Hal: 81

³Yayan Rudianto. 2005. Pelayanan Publik pada Penyelenggaraan Pemerintah Kecamatan. *Jurnal Madani Edisi II/November 2005*.

Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.⁴

Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah. Instansi pemerintah merupakan sebutan kolektif meliputi satuan kerja/satuan organisasi kementerian, departemen, lembaga pemerintah dan non departemen, kesekretariatan Lembaga Tertinggi, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Hukum Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Negara.⁵

Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan, dan lain-lain.⁶

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat dengan kualitas pelayanan prima. Kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung

⁴Undang-undang No 25 Tahun 2009 *tentang pelayanan publik*. pdf

⁵Surjadi. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT Refika Aditama. Hal: 9

⁶ Lijan Poltak Sinambela. 2010. *Reformasi Pelayanan publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara. Hal: 5

dari suatu produk. seperti, kinerja (*performance*), keandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*ease of use*), estetika (*esthetics*), dan sebagainya. Sedangkan dalam arti strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan masyarakat.⁷

Vincent Gaspersz mengemukakan bahwa kualitas pelayanan terdiri atas sejumlah keistimewaan pelayanan, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan masyarakat dan memberikan kepuasan atas penggunaan pelayanan. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.⁸

Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (Bappenas) menyatakan penelitian mengenai pelayanan publik di pandang penting karena pelayanan publik yang berkualitas adalah salah satu pilar untuk menunjukkan terjadinya perubahan penyelenggaraan pemerintahan yang berpihak pada peningkatan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik merupakan cerminan kemandirian masyarakat di daerah, dalam upaya meningkatkan kesejahteraannya.⁹

Dalam rangka meningkatkan perbaikan pelayanan publik, pemerintah perlu melakukan proses evaluasi terhadap instansi-instansi yang mendapat banyak keluhan dari masyarakat. Berbagai keluhan masyarakat secara nasional telah ditampung dan ditindaklanjuti oleh Ombudsman Republik Indonesia. Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga negara di Indonesia yang mempunyai kewenangan

⁷*Ibid.* Hal: 6

⁸*Ibid.* Hal. 7

⁹ Bappenas.2003. *Pelayanan publik di Era Desentralisasi*. Deputi Bidang Polhamkan Bappenas.

mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara. Data keluhan masyarakat terhadap beberapa instansi dapat di lihat ditabel berikut ini:¹⁰

Tabel 1.1
Laporan Masyarakat berdasarkan Instansi Terlapor

No	Instansi	2014	2015
1	Pemerintahan Daerah	2887	2854
2	Kepolisian	852	806
3	Instansi Pemerintah/ Kementrian	637	661
4	Badan Pertanahan Nasional	520	530
5	BUMN/ BUMD	512	629
6	Lain-lain	393	392
7	Lembaga Peradilan	256	262
8	Kejaksaan	119	117
9	Komisi Negara/ Lembaga Negara Non Struktural	99	67
10	Perbankan	102	140
11	Perguruan Tinggi Negeri	81	70
12	Lembaga Pemerintah Non Kementrian	67	55
13	Lembaga Pendidikan Negeri	54	146
14	Rumah Sakit Pemerintah	37	71
15	Tentara Nasional Indonesia	36	39
16	Dewan Perwakilan Rakyat	24	20
Jumlah		6677	6859

Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman tahun 2014 dan 2015

¹⁰ Laporan Tahunan Ombudsman pada tahun 2014 dan 2015

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa instansi yang terbanyak dilaporkan adalah Pemerintah Daerah, Selanjutnya Kepolisian, Instansi Pemerintah/ Kementrian dan Badan Pertanahan Nasional. Sebagaimana diketahui bahwa pelayanan sebagian besar berada pada penyelenggara pelayanan dilingkungan pemerintah daerah.

Dari banyaknya jumlah keluhan masyarakat pada tabel diatas, keluhan tersebut dapat dikelompokkan lagi ke dalam beberapa substansi keluhan yang dilaporkan. Substansi keluhan yang dilaporkan dapat kita lihat pada tabel berikut:

Tabel 1.2
Substansi Laporan Masyarakat

No	Substansi	2014	2015
1	Penundaan Berlarut	1.712	1.736
2	Penyimpangan Prosedur	1.380	1.461
3	Tidak Memberikan Pelayanan	941	1132
4	Penyalahgunaan Wewenang	778	743
5	Tidak Kompeten	644	671
6	Tidak Patut	465	392
7	Permintaan Imbalan Uang, Barang dan Jasa	464	464
8	Diskriminasi	130	128
9	Berpihak	103	70
10	Konflik Kepentingan	60	62

Jumlah	6.677	6.859
---------------	--------------	--------------

Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman tahun 2014 dan 2015

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik setiap tahunnya mengalami peningkatan dan mayoritas masyarakat mengeluhkan penundaan yang berlarut dan penyimpangan prosedur oleh instansi-instansi. Selain itu, terdapat hal-hal lain yang menjadi keluhan masyarakat seperti instansi yang tidak memberikan pelayanan, bertindak sewenang-wenang, dan tidak kompeten.

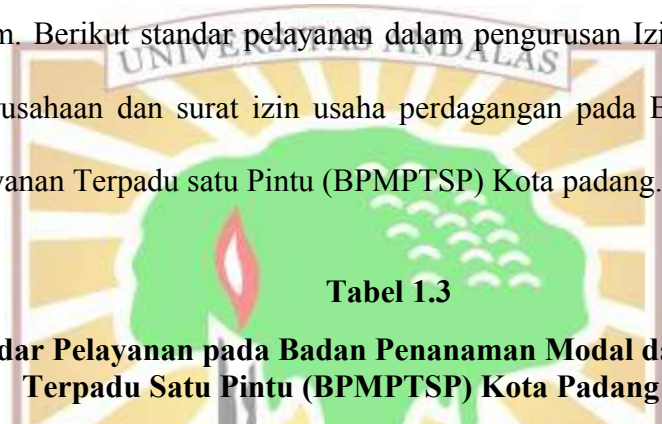
Dilihat dari tabel 1.1 dan tabel 1.2 dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan publik masih rendah. Menurut Ismail Mohammad seperti yang dikutip oleh Harentama Fardhani bahwa di era otonomi daerah, Pemerintahan Daerah tingkat Kota merupakan bagian terpenting dalam proses pelayanan publik.¹¹

Pemerintah Kota Padang sebagai bagian dari Pemerintah Republik Indonesia tidak terlepas dari upaya reformasi pelayanan publik dengan tujuan mempercepat pelayanan dan meningkatkan pertumbuhan ekonomi masyarakatnya. Pelayanan publik yang dimaksud adalah pelayanan dalam pengurusan perizinan dan non perizinan pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPMPTSP) Kota Padang. Untuk penyelenggaraan pelayanan izin gangguan, surat izin usaha perdagangan dan tanda daftar perusahaan, Setiap perusahaan ataupun perusahaan yang melakukan usaha perdagangan baik usaha kecil, usahamenengah, maupun usaha besar diwajibkan untuk melakukan perizinan melalui

¹¹Harentama Fardhani. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Badan Pelayanan perijinan Terpadu Kota Semarang. *Skripsi*. Universitas Diponegoro, Semarang.

badan penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (BPMPTSP) agar nantinya dapat digunakan sebagai alat atau bukti pengesahan dari usaha perdagangan yang dilakukan.

Dalam penyelenggaraan perizinan izin gangguan, surat izin usaha perdagangan dan tanda daftar perusahaan ini tentu harus adanya standar pelayanan yang jelas, seperti persyaratan yang harus dilengkapi, waktu penyelesaian pelayanan, dan dasar hukum. Berikut standar pelayanan dalam pengurusan Izin Gangguan, izin tanda daftar perusahaan dan surat izin usaha perdagangan pada Badan Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu satu Pintu (BPMPTSP) Kota Padang.¹²



Tabel 1.3
Standar Pelayanan pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPMPTSP) Kota Padang

No	Jenis pelayanan	Persyaratan	Waktu	Dasar Hukum
1	Izin Gangguan	<ul style="list-style-type: none"> -foto copy sertifikat yang dilegalisir -foto copy IMB yang dilegalisir - foto copy KTP, Foto Copy Akta Pendirian yang dilegalisir - Foto Copy SK Pengesahan dari Menkumham RI (Untuk PT) yang dilegalisir -surat pernyataan persetujuan tetangga diketahui RT/RW dan lurah setempat -denah lokasi tempat usaha - Pas foto 3x4 sebanyak 2 (dua) lembar berwarna, foto tempat usaha 3 (tiga) sisi berbeda 	15 hari	Perda No.15 tahun 2011, perwako no 39 tahun 2011.

¹²Kasubag Umum Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPMPTSP) Kota Padang

		<p>dan papan nama perusahaan</p> <p>-izin teknis lainnya sesuai dengan kegiatan usaha dari instansi terkait (rekomendasi)</p> <p>-surat pernyataan bahwa usaha yang bersangkutan tidak berada pada radius 200 (dua ratus) meter dari rumah ibadah, sarana kesehatan, dan sarana pendidikan (khusus untuk usaha cafe, music room, karaoke, bilyard dan sejenisnya.</p> <p>-izin lingkungan sesuai dengan kegiatan usaha</p>	
2	Surat izin usaha perdagangan (SIUP)	<p>-Foto Copy Akta Pendirian/Anggaran Dasar yang sudah terdaftar di PN (PT & CV), Foto Copy SK Pengesahan dari Menkumham RI (Untuk PT)</p> <p>- Foto Copy Akta Perubahan (Jika ada)</p> <p>- Foto Copy SK Perubahan Menkumham</p> <p>- Surat Pernyataan lokasi usaha (pakai kop surat & diketahui lurah)</p> <p>- Foto Copy KTP, Foto Copy NPWP Perusahaan, Pas foto 3x4 sebanyak 4 (empat) lembar berwarna</p> <p>- Neraca (CV dan PO)</p> <p>- Surat Pernyataan Kepemilikan Usaha (Untuk UD yang tidak memiliki akta)</p> <p>- SIUP Lama asli (untuk perubahan/perpanjangan)</p>	<p>5 hari kerja</p> <p>Permendag No. 46 Tahun 2009</p>
3	Tanda daftar perusahaan (TDP)	<p>-Foto Copy KTP Direktur Utama/ Penanggung jawab,Foto Copy Akta Pendirian yang dilegalisir</p> <p>-Asli dan foto copy SK Pengesahan Akta dari Menkumham, Foto Copy SITU dan SIUP</p> <p>-TDP Asli dan Lama (Perpanjangan)</p> <p>- NPWP Perusahaan</p> <p>-</p> <p>Persyaratan lain yang sesuai dengan masing-masing jenis usaha</p>	<p>5 hari kerja</p> <p>Permendag No. 37 Tahun 2007</p>

Sumber: Kasubag Umum BPMPTSP Kota Padang 2016

Berikut jumlah permohonan izin masuk dan izin keluar pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPMPTSP) Kota Padang.¹³

Tabel 1.4
Permohonan izin masuk dan penerbitan izin di Badan Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu pintu Kota Padang

NO	JENIS IZIN	Permohonan izin masuk	Penerbitan izin	Permohonan izin masuk	Penerbitan izin
		2014	2014	2015	2015
1	Izin Gangguan	2616	2328	3187	2887
2	Surat izin usaha perdagangan	1550	1527	1718	1664
3	Tanda daftar perusahaan	1602	1560	1688	1664
4	Tanda daftar usaha pariwisata	101	92	107	91
5	Izin usaha angkutan (IUA)	19	16	65	64
6	Izin trayek	1	1	0	0
7	Tanda daftar gudang (TDG)	12	12	24	18
8	Izin usaha industri (IUI)	55	44	67	55
9	SIUJK			405	384
10	Izin usaha pertambangan (IUP)	7	4	0	0
11	Izin memperkejakan tenaga asing			3	2
12	Izin klinik			10	2
13	Izin puskesmas			4	0
15	Izin rumah sakit			13	3

¹³Kasubag Umum Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPMPTSP) Kota Padang

16	Izin apotik	19	5
17	Sanitasi hotel	3	2
19	Laik Higiene sanitasi jasa boga	2	0
Total		5963	6841

Sumber: Kasubag Umum BPMPTSP Kota Padang 2016

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa permohonan izin masuk yang paling banyak pada tahun 2014 dan tahun 2015 adalah izin gangguan, surat izin usaha perdagangan, dan tanda daftar perusahaan.

Berdasarkan data yang diperoleh dari lapangan bahwa masih banyak masyarakat yang mengeluh terhadap pelayanan pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPMPTSP) Kota Padang. Berikut pernyataan Yusni Elma sebagai Pengurus Asosiasi Pengusaha Indonesia (Apindo) Wilayah Sumbar, Berikut pernyataannya¹⁴ :

“Anggota kami ada yang sudah menunggu hingga dua bulan, tapi Surat Izin Usaha Perdagangan atau SIUP-nya tak kunjung terbit. Padahal semua persyaratan sudah dipenuhi, kesannya sengajadiperlama dan dibikin rumit. Hal-hal seperti ini yang membuat pengusaha menjadi enggan mengurus segala bentuk perizinan, padahal masalahnya terletak pada pelayanan yang tidak dijalankan sesuai dengan standar operasional yang berlaku”.

Berdasarkan Peraturan Walikota Padang Nomor 56.B Tahun 2015, tentang Penyederhanaan Standar Operasional Prosedur Izin Gangguan, Surat Izin Usaha Perdagangan dan Tanda Daftar Perusahaan, Bahwa surat izin usaha perdagangan

¹⁴<http://harianhaluan.com/mobile/detailberita/44082/pengusaha-keluhkan-urus-izin-lama> (Dikutip dari Haluan, 10 Oktober 2015)

yang semula diterbitkan dalam jangka waktu 5 (lima) hari kerja, dipersingkat menjadi 1 (satu) hari kerja jika persyaratan telah terpenuhi.¹⁵ namun pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPMPTSP) Kota Padang, Surat Izin Usaha Perdagangan tetap diterbitkan setelah 5 hari kerja terhitung masuknya surat permohonan, ini didasari dalam pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan sampai diterbitkan diperiksa melalui lima petugas perizinan yang artinya pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan melewati 5 meja petugas perizinan, satu hari satu petugas. Sehingga Surat Izin Usaha Perdagangan bisa diterbitkan dalam 5 hari kerja. Berikut pernyataan Kepala Bidang Pelayanan bapak Spero Meilyora di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPMPTSP) Kota Padang¹⁶ :

“Surat Izin Usaha Perdagangan bisa kami terbitkan setelah 5 hari kerja terhitung dari tanggal masuknya permohonan Surat Izin Usaha Perdagangan. Alasan kenapa 5 hari kerja karena dalam mengurus Surat Izin Usaha Perdagangan harus melewati lima meja yang artinya satu hari satu meja/petugas”.

Jadi dilihat dari keluhan diatas menunjukkan bahwa tidak adanya kejelasan pengurusan perizinan tersebut dan tidak sesuai dengan dasar hukum penerbitan surat izin usaha perdagangan, padahal persyaratan sudah dipenuhi sesuai standar pelayanan yang ada.

¹⁵Perwako Nomor 56.B Tahun 2015, tentang Penyederhanaan Standar Operasional Prosedur Izin Gangguan, Surat Izin Usaha Perdagangan dan Tanda Daftar Perusahaan

¹⁶Wawancara dengan bapak Spero Meilyora di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Padang Pada Tanggal 5 april 2016.

Selanjutnya, hal yang sama di keluhkan oleh ibu Heni, yaitu¹⁷:

“sering terjadi izin lama keluarnya, tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan, padahal persyaratan sudah lengkap.”

Berdasarkan kutipan diatas dapat diketahui bahwa masih banyak yang menganggap pelayanan pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPMPTSP) Kota Padang tidak sesuai dengan peraturan atau jadwal yang ditetapkan..

Hal ini juga dirasakan oleh anggota DPRD Kota padang. berikut pernyataan anggota DPRD Kota Padang Yendril, yang menyatakan bahwa¹⁸:

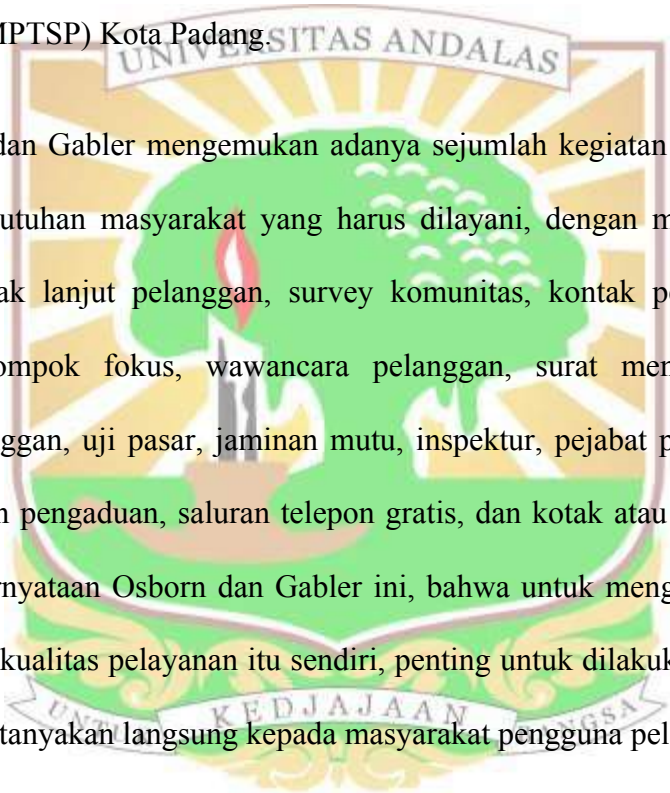
“Pelayanan perizinan untuk usaha belum maksimal dan terkesan rumit serta membutuhkan waktu hingga berbulan-bulan dalam kepengurusannya. Sementara pemkot memiliki program unggulan menciptakan 10.000 pengusaha yang seharusnya dengan adanya program unggulan ini pengusaha dipermudah bukannya dipersulit, demi kepentingan publik yang maksimal. Namun dalam prakteknya dilapangan masih banyak pengusaha yang mengeluh, sulitnya kepengurusan melakukan usaha tersebut di antaranya pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), Tanda Daftar Perusahaan serta surat perizinan peruntukan bangunan.”

Hal ini dapat dilihat bahwa terdapat kendala dalam pelaksanaan pelayanan perizinan di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPMPTSP) Kota Padang, dimana masih lamanya waktu penyelesaian dan persyaratan prosedur pelayanan rumit.

¹⁷Wawancara dengan ibu hen di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Padang Pada Tanggal 16 Maret 2016.

¹⁸ DPRD Nilai Pelayanan Perizinan di Padang Masih Minim <http://sumbar.antarane.ws.com/berita/168450/dprd-nilai-pelayanan-perizinan-di-padang-masih-minim.html> (diakses tanggal 16 April 2016)

Pelayanan Pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Padang sangat tergantung pada kualitas pelayanannya. Sehingga sebagai instansi pelayanan publik, penting adanya penilaian terhadap kualitas pelayanannya, dimana penilaian tersebut diserahkan kepada pengguna layanan, dalam hal ini pengguna layanan adalah masyarakat. Sehingga penting dilakukan penelitian tentang bagaimana kualitas pelayanan pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPMPSTP) Kota Padang.



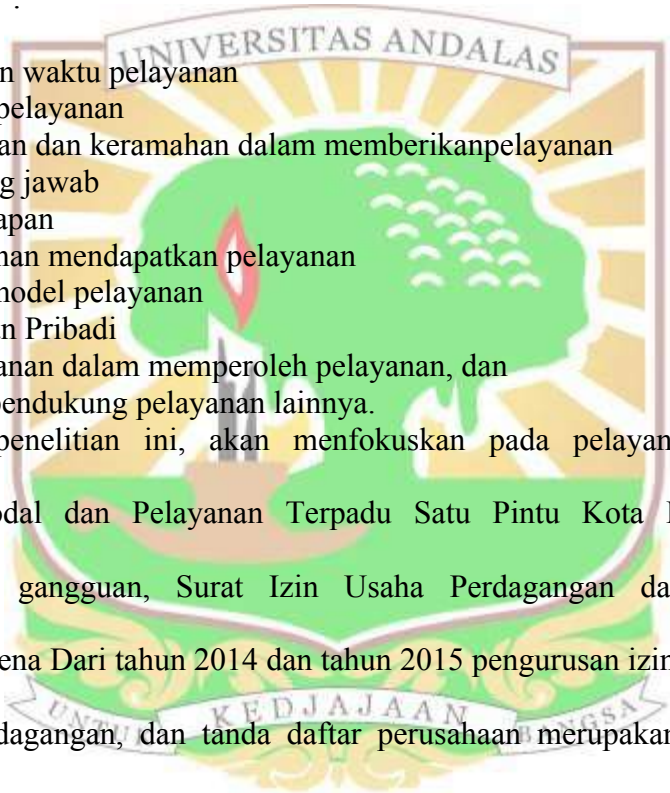
Osborn dan Gabler mengemukakan adanya sejumlah kegiatan pelayanan untuk mengetahui kebutuhan masyarakat yang harus dilayani, dengan melakukan survey pelanggan, tindak lanjut pelanggan, survey komunitas, kontak pelanggan, dewan pelanggan, kelompok fokus, wawancara pelanggan, surat menyurat. Pelatihan pelayanan pelanggan, uji pasar, jaminan mutu, inspektor, pejabat penyidik keluhan, sistem pelacakan pengaduan, saluran telepon gratis, dan kotak atau formulir saran.¹⁹ Berdasarkan pernyataan Osborn dan Gabler ini, bahwa untuk mengetahui keinginan masyarakat dan kualitas pelayanan itu sendiri, penting untuk dilakukan survey secara langsung atau ditanyakan langsung kepada masyarakat pengguna pelayanan tersebut.

Pelayanan yang berkualitas berarti pelayanan yang mampu memuaskan pengguna layanan/masyarakat. Willkie menyatakan bahwa kepuasan masyarakat merupakan suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi produk atau jasa, sedangkan Engel mengartikan kepuasan masyarakat sebagai evaluasi purnabeli di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau

¹⁹Paimin Napitulu. 2012. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Bandung: P.T Alumni. Hal:178

melampaui harapan masyarakat, sedangkan ketidaksesuaian timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan.²⁰

Kepuasan masyarakat dapat menunjukkan tingkat kualitas pelayanan, karena itu perlu mengukur kualitas pelayanan tersebut. Vincent Gaspersz menyatakan bahwa ada beberapa dimensi yang harus diperhatikan untuk meningkatkan kualitas pelayananyaitu²¹ :

- 
1. Ketepatan waktu pelayanan
 2. Akurasi pelayanan
 3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan
 4. Tanggung jawab
 5. Kelengkapan
 6. Kemudahan mendapatkan pelayanan
 7. Variasi model pelayanan
 8. Pelayanan Pribadi
 9. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, dan
 10. Atribut pendukung pelayanan lainnya.

Dalam penelitian ini, akan memfokuskan pada pelayanan pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Padang terhadap pelayanan izin gangguan, Surat Izin Usaha Perdagangan dan Tanda daftar perusahaan. Karena Dari tahun 2014 dan tahun 2015 pengurusan izin gangguan, Surat Izin Usaha Perdagangan, dan tanda daftar perusahaan merupakan perizinan yang banyak diterbitkan oleh Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPMPTSP) Kota padang, selain itu berdasarkan laporan tahunan Ombudsman bahwa kinerja instansi pelayanan publik masih sangat rendah pada tingkat instansi Pemerintahan Daerah. Maka dari penjelasan latar belakang diatas mendorong peneliti

²⁰Surjadi. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT Refika Aditama. Hal: 49

²¹ Vincent Gaspersz. 1997. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. Hal: 2

untuk lebih jauh meneliti tentang “ Kualitas Pelayanan pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPMPTSP) Kota Padang (Izin gangguan, Surat Izin Usaha Perdagangan dan Tanda Daftar Perusahaan).”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang maka rumusan masalah dalam menelitian ini adalah:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPMPTSP) Kota Padang, pada pelayanan Izin gangguan, Surat Izin Usaha Perdagangan dan Tanda Daftar Perusahaan?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan:

1. Mendeskripsikan Kualitas Pelayanan pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPMPTSP) Kota Padang khususnya mengenai pelayanan Izin Gangguan, Surat Izin Usaha Perdagangan dan Tanda Daftar Perusahaan.

1.4 Manfaat Penelitian



1. Secara teoritis, sebagai suatu karya ilmiah maka diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam pelayanan publik dan dapat digunakan sebagai pedoman untuk penelitian yang sejenis pada masa yang akan datang.
2. Manfaat secara praktis penelitian ini diharapkan dapat dijadikan saran ataupun masukan bagi instansi Pemerintah Kota Padang, khususnya Badan Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu (BPMPTSP) kota padang, yang menangani pengurusan pelayanan Izin Gangguan, Surat Izin Usaha Perdagangan, dan Tanda Daftar Perusahaan, untuk melaksanakan pelayanan yang lebih baik.

