

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Otonomi daerah adalah pemberian wewenang kepada daerah otonom untuk mengatur, menjalankan pemerintahan daerah, dan menjaga kepentingan sosial setempat. Tujuan dari pemberian atau penyerahan kekuasaan ini adalah untuk meningkatkan kemampuan pemerintah dalam mengelola urusan pemerintahan secara efektif dan menghasilkan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat serta melaksanakan pembangunan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Mengingat semakin beragamnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik, layanan yang ada saat ini sangat terbatas baik dari segi kuantitas maupun kualitas. Oleh karena itu, administrasi publik berupaya meningkatkan sektor pelayanan publik melalui berbagai inisiatif dan menjawab berbagai tantangan yang ada dalam pelayanan publik

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 dapat lebih memahami keinginan penduduk lokal

sehingga pengambilan keputusan dalam penyediaan pelayanan lebih responsif terhadap permintaan masyarakat.<sup>1</sup>

Aktivitas pelayanan merupakan bagian yang tak terpisahkan dari kehidupan manusia, karena pelayanan sangat dibutuhkan dalam berbagai aspek kehidupan. Hal ini juga berlaku untuk pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Pelaksanaan pelayanan publik adalah upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara, termasuk penyediaan barang, jasa, dan pelayanan administrasi oleh pemerintah. Peningkatan kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah saat ini semakin menonjol dan bahkan menjadi tuntutan masyarakat.

Dalam beberapa tahun belakangan ini, kinerja pemerintah daerah dalam menyelenggarakan pelayanan publik menjadi sorotan berbagai pihak. Salah satu penyebabnya adalah keterbukaan informasi pada saat sekarang ini yang membeberkan berbagai fenomena pelayanan publik yang sebelumnya hampir tidak diketahui masyarakat banyak pada umumnya. Hal ini menjadi faktor tumbuhnya kesadaran warga negara untuk menuntut perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 menyatakan bahwa prosedur pelayanan publik harus sederhana, tidak rumit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan. Prosedur ini juga harus ditampilkan dalam bentuk bagan alur yang dipasang di

---

<sup>1</sup> Sad Dian Utomo, 2008 . “Penanganan Pengaduan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik,” *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, hlm.161–167.

ruang pelayanan untuk meningkatkan peran dan fungsi dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di daerah, khususnya dalam bidang administrasi pelayanan perizinan, pemerintah telah mengambil berbagai kebijakan. Langkah-langkah tersebut termasuk penerapan pelayanan terpadu satu pintu dan pemberlakuan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah. Peraturan ini mewajibkan pemerintah daerah provinsi, kabupaten, dan kota untuk membentuk lembaga pelayanan perizinan yang menyelenggarakan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di daerah.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pasaman Barat adalah lembaga yang memiliki peran dan fungsi strategis dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu di Kabupaten Pasaman Barat. Lembaga ini dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Pasaman Barat Nomor 21 Tahun 2016 tentang "Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Tipe A Menyelenggarakan Urusan Pemerintah". Dalam mencapai tujuan organisasi, disiplin pegawai merupakan faktor yang sangat penting, karena disiplin mencerminkan perilaku dan tindakan pegawai yang taat serta patuh pada tanggung jawab dan aturan yang berlaku dalam organisasi untuk meningkatkan kinerja. DPMPTSP bertugas untuk merumuskan dan melaksanakan kebijakan di bidang penanaman modal serta menyelenggarakan pelayanan administrasi penanaman modal, perizinan, dan non-perizinan secara terpadu dengan prinsip koordinasi,

integrasi, sinkronisasi, simplifikasi, keamanan, kepastian, dan transparansi.<sup>2</sup> Dinas ini tercipta sebagai tindak lanjut untuk meningkatkan kelancaran tugas umum di bidang perizinan serta lebih mensukseskan pelaksanaan pelayanan publik secara praktis.

Secara teoritis, banyak ahli seperti Osborne dan Gaebler, Rondinelli & Cheema, Baswir, dan Mardismo mendukung tujuan pemberian otonomi daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Menurut Osborne dan Gaebler, otonomi daerah memungkinkan pemerintah daerah untuk melaksanakan pelayanan publik dengan lebih fleksibel, efektif, dan inovatif. Hal ini dapat meningkatkan semangat kerja, komitmen, dan produktivitas, karena lembaga tersebut dapat merespons dengan cepat terhadap perubahan lingkungan dan kebutuhan masyarakat.<sup>3</sup>

Sementara itu, Rondinelli dan Cheema mengemukakan beberapa keuntungan dari kebijakan otonomi daerah, antara lain: (1) mempermudah pengartikulasian dan pelaksanaan kebijakan pembangunan, (2) menyederhanakan prosedur birokrasi yang kompleks, (3) meningkatkan efektivitas koordinasi berbagai kegiatan pelayanan, dan (4) meningkatkan efisiensi pemerintah pusat

---

<sup>2</sup> Website DPMPSTSP Kabupaten Pasaman Barat, "Visi Misi DPMPSTSP Pasaman Barat," [https://dpmpstsp.pasamanbaratkab.go.id/page/Visi & Misi](https://dpmpstsp.pasamanbaratkab.go.id/page/Visi%20&%20Misi). Diakses pada tanggal 23 November 2023 pukul 20.40.

<sup>3</sup> Osborne & Ted Gaebler, 1995. *Reeventing Government (Mewirauahakan Birokrasi: Mentransformasi Semangat Wirausaha Ke Dalam Sektor Publik)*. Jakarta: Pustaka Binaan Pressindo.

karena tugas-tugas rutin akan lebih efektif jika diserahkan kepada pemerintah daerah yang lebih memahami kondisi lokal.<sup>4</sup>

Salah satu aspek yang kini sering menjadi perhatian adalah pelayanan publik di bidang pelayanan umum, khususnya terkait kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah dan instansi terkait kepada masyarakat. Pemerintah sebagai penyedia jasa dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Dalam era otonomi daerah saat ini, pemerintah dihadapkan pada tantangan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya agar mampu memenuhi tuntutan dan kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat.

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik adalah untuk memuaskan masyarakat melalui pelayanan yang prima. Kualitas sendiri memiliki banyak definisi yang bervariasi, dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional kualitas biasanya menggambarkan karakteristik suatu produk, seperti kinerja (*performance*), keandalan (*reliability*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), estetika (*esthetics*), dan sebagainya. Sedangkan dalam arti strategis, kualitas diartikan sebagai segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan masyarakat.<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> S Rondinelli, D. A., & Cheema, 1983. *Implementing Decentralization Policies: An Introduction in Decentralization and Development*.hlm. 14-16.

<sup>5</sup> Lijan Poltak Sinambela, 2010, *Reformasi Pelayanan Publik* Jakarta: PT Bumi Aksara.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan

Publik disebutkan bahwa:<sup>6</sup>

Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945, bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Selanjutnya diperjelas dengan adanya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan bahwa ” setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan serta menetapkan maklumat pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan”.

Penelitian tentang permasalahan peningkatan kualitas pelayanan publik sudah banyak diteliti sebelumnya seperti penelitian dari; (1) Erik Dwi Septian, Siti Marwiyah, dan Ach. Noor dengan judul penelitian ”Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Probolinggo Tahun 2021-2024 (Studi Kasus Pada Unit Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik)”,<sup>7</sup> (2) Afreni Hidayani “Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Kuranji Kota Padang”,<sup>8</sup> (3) Riris Retno Wulan dan Mochammad Mustam “Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dalam Rangka

---

<sup>6</sup> Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

<sup>7</sup> Erik Dwi Septian, Siti Marwiyah, dan Ach. Noor, 2023. ”Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kabupaten Probolinggo Tahun 2021-2024 (Studi Kasus Pada Unit Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik)”, *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jambi*, Volume 7 Nomor 1:70-81.

<sup>8</sup> Afreni Hidayani, 2019. “Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Kuranji Kota Padang” Padang. Universitas Andalas. *Skripsi*.

Reformasi Birokrasi di Kantor Pertanahan Kota Semarang”,<sup>9</sup> (4) Hildawati, 2023. “Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus: Pelayanan Tera/Tera Ulang di Kota Dumai)”,<sup>10</sup> dan penelitian yang dilakukan oleh Aidinil Zetra & Alfian Miko, dengan judul penelitian “Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pasaman Barat”.<sup>11</sup>

Penelitian-penelitian sebelumnya hanya berfokus pada kualitas pelayanan publik dan menyajikan gambaran tentang pelaksanaan pelayanan publik, belum ada penelitian lebih mendalam tentang bagaimana faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Indikator kualitas pelayanan publik bisa dilihat dari keluhan masyarakat terdapat pelayanan publik yang diterima, maka ada beberapa indikator yang bisa digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik yaitu; bukti fisik (*Tangibles*), kehandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), dan empati (*Empathy*).<sup>12</sup>

Berangkat dari saran dari penelitian-penelitian sebelumnya, serta adanya temuan pada penelitian pendahuluan yang dilakukan oleh Aidinil Zetra dan Alfian Miko, diketahui bahwa adanya ketidaksesuaian antara nilai IKM dengan standar

---

<sup>9</sup> Riris Retno Wulan dan Mochammad Mustam, 2017. “Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dalam Rangka Reformasi Birokrasi di Kantor Pertanahan Kota Semarang”, *Journal Of Public Policy and Management Universitas Diponegoro*. Volume 6 Nomor 3

<sup>10</sup> Hildawati, 2023. “Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus: Pelayanan Tera/Tera Ulang di Kota Dumai)”, *Jurnal Terapan Pemerintahan Minangkabau*, Vol 3 No 1. STIA Lancang Kuning, Dumai.

<sup>11</sup> Aidinil Zetra & Alfian Miko, 2023. “Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pasaman Barat”, Kerjasama Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pasaman Barat: Laporan Akhir Survei Indeks Kepuasan Masyarakat.

<sup>12</sup> Christina W Utami., 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Revisi 1. Bandung: Alfabeta.

pelayanan yang masih banyak belum terpenuhi, dan DPMPTSP Kabupaten Pasaman Barat sebagai organisasi publik yang berfungsi menciptakan pemerintahan yang baik, seharusnya pelayanan yang diberikan cepat, ramah, mudah, akuntabel, dan transparan.

Penjelasan di atas mendorong peneliti untuk lebih jauh meneliti tentang “Kualitas Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Pemerintah Kabupaten Pasaman Barat Tahun 2023”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penelitian pendahuluan yang sudah dilakukan oleh Aidinil Zetra & Alfian Miko, dengan menggunakan metode dan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian survei, dengan menggunakan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai alat ukur untuk mendapatkan data yang dibutuhkan. Data/hasil yang ditemukan bahwa nilai IKM mencapai 83%, nilai ini terbilang tinggi namun tidak sesuai dengan temuan yang ada di lapangan yang menyatakan bahwa masih banyak standar pelayanan yang tidak terpenuhi.<sup>13</sup> Dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi organisasi DPMPTSP Kabupaten Pasaman Barat menghadapi beberapa permasalahan, diantaranya:

1. Kualitas dan Kuantitas SDM aparatur belum memadai, jumlah pegawai di DPMPTSP Kabupaten Pasaman Barat masih sangat terbatas. Perlu adanya penambahan pegawai dengan kualitas yang lebih memadai dan kompeten.

---

<sup>13</sup> Aidinil Zetra & Alfian Miko, 2023. “Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pasaman Barat”, Kerjasama Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pasaman Barat: Laporan Akhir Survei Indeks Kepuasan Masyarakat.

Sampai saat ini jumlah ASN di DPMPTSP Kabupaten Pasaman Barat berjumlah 29 orang dan Pegawai Tidak Tetap berjumlah 12 orang.

2. Belum maksimalnya kualitas pelayanan, masih adanya hambatan teknis seperti website pelayanan yang masih error atau terjadi bugs dan hal lainnya yang menjadikan kualitas pelayanan belum maksimal.
3. Kualitas perencanaan dan kebijakan penanaman modal belum maksimal. Perencanaan kebijakan DPMPTSP masih terbatas pada pelayanan saja, belum berfokus terhadap komunikasi, sosialisasi dan pelatihan dua arah antara DPMPTSP dan pengguna layanan sehingga masih banyak masyarakat yang belum mengetahui pentingnya pelayanan perizinan di DPMPTSP.
4. Ketersediaan data dan informasi pendukung penanaman modal dari Kab/Kota belum memadai.
5. Kurangnya partisipasi dan koordinasi antar instansi terkait. Contohnya partisipasi dan koordinasi terkait dengan perizinan yang memerlukan tinjauan lapangan oleh OPD teknis yang berakibat banyaknya rumah makan/kafe yang tidak memiliki izin usaha.
6. Masih ditemui kewenangan perizinan yang diproses diberbagai instansi terkait sehingga pengguna layanan/investor harus melakukan banyak pintu perizinan.
7. Kurangnya regulasi yang mendukung kegiatan pelayanan perizinan dan penanaman modal. Regulasi yang berlaku selama ini mengacu pada UU Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal, UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, PP Nomor 97 Tahun 2014 tentang Perizinan Terpadu Satu Pintu, Keputusan MENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2013 tentang Pedoman

Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dan PERBUP Kab. Pasaman Barat Nomor 10 Tahun 2022.

8. Kurangnya sarana dan prasarana infrastruktur pendukung untuk menarik minat investor seperti ketersediaan toilet umum yang bersih, area parkir yang rapi dan bersih, serta musholla yang nyaman.

Dari penjeleasan tersebut, dapat dilihat bahwa pelayanan perizinan pada DPMPTSP masih bersifat pasif, yang terlihat dari banyaknya keluhan masyarakat mengenai proses yang rumit, tidak adanya kepastian waktu penyelesaian, serta kendala sarana dan prasarana. Hal ini menyebabkan pelayanan yang diberikan belum optimal.

Berangkat dari fenomena tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti lebih jauh faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada DPMPTSP Kabupaten Pasaman Barat, karena nilai IKM pada DPMPTSP Kabupaten Pasaman Barat mencapai 83% namun masih banyak standar pelayanan yang belum terpenuhi. Peneliti berasumsi bahwa; 1) adanya perbedaan antara nilai IKM dan standar pelayanan yang signifikan, ini menunjukkan bahwa meskipun skor IKM tinggi, namun pelaksanaan pelayanannya tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan yang mengindikasikan adanya permasalahan dalam peningkatan kualitas pelayanan DPMPTSP Kabupaten Pasaman Barat. 2) DPMPTSP Kabupaten Pasaman Barat mendapatkan masalah karena kurangnya sumber daya manusia yang kompeten dan berdampak pada efisiensi dan kualitas keseluruhan pelayanan. 3) budaya organisasi di DPMPTSP Kabupaten Pasaman Barat belum optimal yang berdampak pada terhambatnya efektivitas dan responsivitas dalam pemenuhan kebutuhan

masyarakat. 4) peneliti berasumsi bahwa upaya reformasi birokrasi yang berfokus pada efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas diperlukan oleh DPMPTSP Kabupaten Pasaman Barat untuk mengatasi permasalahan dalam peningkatan kualitas pelayanan.

Maka peneliti merumuskan rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu ”Bagaimana kualitas pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kabupaten Pasaman Barat Tahun 2023?”

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kabupaten Pasaman Barat Tahun 2023.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1. Manfaat Teoritis**

Kajian ini diharapkan memberikan manfaat bagi pembaca untuk mengetahui gambaran tentang kinerja dan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan Dinas Penanaman Modal Pelayanan perizinan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kabupaten Pasaman Barat tahun 2023.

#### **2. Manfaat Praktis**

Kajian ini diharapkan memberikan manfaat bagi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kabupaten Pasaman Barat

untuk dapat digunakan sebagai pendalaman terhadap masalah-masalah yang berhubungan dengan indeks kepuasan masyarakat serta upaya identifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan pada DPMPTSP Kabupaten Pasaman Barat. Serta, diharapkan memberikan gambaran bagi pimpinan dan seluruh jajaran DPMPTSP Kabupaten Pasaman Barat dalam menentukan kebijaksanaan dan mengambil keputusan untuk mencapai peningkatan kualitas pelayanan.

