

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Perizinan merupakan elemen penting untuk memulai bentuk kegiatan apapun dalam dunia usaha sekarang ini. Izin juga merupakan salah satu elemen yang digunakan untuk perlindungan terhadap hukum dan hak atas kepemilikan atau penyelenggaraan kegiatan. Tanpa adanya izin akan timbul berbagai macam masalah yang dapat mengganggu ketertiban dan pengaturan kehidupan dalam bermasyarakat (Setiawan, 2015).

Perizinan bisa dalam beberapa bentuk seperti pendaftaran, rekomendasi, sertifikasi, penentuan kuota dan izin untuk melakukan sesuatu usaha yang biasanya harus dimiliki atau diperoleh suatu perusahaan atau seseorang sebelum yang bersangkutan dapat melakukan suatu kegiatan atau tindakan. Dengan adanya izin, perusahaan atau seseorang dapat melakukan tindakan-tindakan yang diinginkan tetapi tetap dengan memperhatikan kepentingan umum dan disertai dengan adanya pengawasan. Proses perizinan, khususnya perizinan usaha, secara langsung akan berpengaruh terhadap keinginan dan keputusan calon pengusaha maupun investor untuk menanamkan modalnya (Saka, 2014).

Memasuki era pengembangan pelayanan, penyedia jasa pelayanan publik (*public service provider*) terus mengupayakan perbaikan layanannya. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pihak yang berperan sebagai pihak penyedia jasa pelayanan publik di Indonesia adalah pemerintah. Pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, baik dalam bentuk pengaturan maupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat (Siagian, 2006).

Philipus (2005), mengatakan bahwa izin digunakan untuk mengarahkan atau mengendalikan aktifitas tertentu, mencegah bahaya yang dapat ditimbulkan oleh aktifitas tertentu, melindungi objek-objek tertentu, seleksi orang dan atau aktifitas tertentu. Maka banyak hal yang dikemudikan oleh perizinan sehingga dapat terlaksana aktifitas yang hendak dilakukan. Contohnya seperti izin pada bidang kesehatan. Tanpa adanya izin, dokter, perawat, apoteker dan petugas kesehatan lainnya mudah untuk melakukan malpraktik. Sehingga akan banyak masyarakat yang tidak akan mempercayai dokter atau petugas kesehatan lainnya untuk melakukan pengobatan. Akhirnya masyarakat tidak akan mendapatkan jaminan kesehatannya lagi untuk melakukan pengobatan. Kondisi ini membuat kepemilikan izin sangat penting dalam segala hal (Philipus, 2005).

Perlu adanya surat izin yang menandakan kebolehan atau sertifikasi maupun rekomendasi untuk mendapatkan izin dari pihak yang berwenang untuk mengeluarkan surat izin tersebut. Pihak yang berwenang menerbitkan izin adalah bidang perizinan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Dinas ini terdapat di berbagai daerah di Indonesia yang beberapa diantaranya memiliki tambahan nama tersendiri sesuai dengan Peraturan Daerah.

di Kota Medan dinas ini dinamakan dengan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) (Bagus, 2017).

Permasalahan tentang pelayanan publik maka tidak lepas dari birokrasi karena pemerintah menggunakan birokrasi dalam memberikan pelayanan pada masyarakat, tetapi kenyataan membuktikan sejak agenda reformasi birokrasi digulirkan, masyarakat belum merasakan perubahan yang cukup signifikan pada pelayanan publik. Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah dan aparturnya. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan (Kemenpan RI, 2009).

Perizinan merupakan bagian atau salah satu bidang yang ada di DPMPTSP tersebut dalam menjalankan tugasnya dibantu oleh seksi yang bertugas menyelenggarakan, memproses, mengkoordinir penyusunan dokumen administrasi perizinan umum maupun teknis serta melakukan pemrosesan penerbitan izin. Prosedur penerbitan izin dilakukan mulai dari pemohon mengajukan surat permohonan penerbitan izin, pemenuhan syarat-syarat permohonan, hingga diterbitkannya surat permohonan izin yang hasilnya dapat ditolak maupun diterima (Permendakri, 2017).

Saat ini, proses perizinan ini yang sering dilewatkan oleh perusahaan. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah dibentuk untuk menciptakan pelayanan perizinan yang lebih baik dan berkualitas. Peraturan ini merupakan landasan untuk menerapkan prinsip-prinsip pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan perizinan pada masing-masing daerah kabupaten/kota. Tujuan pembentukan Badan ini adalah untuk mendorong peningkatan pelayanan publik yang dianggap kurang transparan atau terbuka (Permendakri, 2017).

Pengalihan aspek dan fungsi pemerintah konvensional melalui penggunaan teknologi baru, dilakukan karena tidak optimalnya fungsi pelayanan yang diberikan dalam mengatasi lemahnya pelayanan aparatur pemerintah. Usaha yang dilakukan salah satunya yaitu dengan memanfaatkan teknologi informasi kedalam bentuk pelayanan perizinan yang terpadu (*one stop service*) yang sering disebut Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Pelayanan prima dengan memanfaatkan teknologi informasi merupakan salah satu syarat terselenggaranya pemerintahan yang baik (*good governance*) dan pemerintahan yang bersih (*clean government*) (Andoko, 2016).

Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat, dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan efektifitas pelayanan umum ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan. Organisasi yang efektif adalah organisasi yang mempunyai orientasi dan proyeksi dalam mengimplementasikan seluruh program kerja yang telah ditetapkan. Upaya mengevaluasi jalannya suatu organisasi, dapat dilakukan

melalui konsep efektivitas. Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas, dan waktu) yang telah dicapai, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu. Suatu kegiatan dapat dikatakan efektif apabila dikerjakan dengan benar dan sesuai dengan prosedur, sedangkan efisien apabila kegiatan tersebut dilaksanakan dengan benar dan dapat memberikan hasil yang bermanfaat (Andoko, 2016).

Bentuk ketidakpuasan masyarakat sering dijumpai pada setiap daerah maupun kota, salah satunya adalah keluhan yang ditujukan pada pemerintah Kota Medan adalah pada bidang perizinan. Menanggapi berbagai macam keluhan pelayanan, pemerintah Kota Medan menerapkan pelayanan perizinan menggunakan Sistem Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu berbasis online sebagai upaya untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus perizinan yang cepat, mudah, murah dan transparan (Andoko, 2016).

Menurut penelitian Saka (2014), nilai korelasi ( $r$ ) sebesar 0,956 dengan nilai kontribusi ( $R^2$ ) 0,914 yang berarti bahwa perilaku layanan berhubungan erat dengan tingkat kepuasan masyarakat. Hal ini berarti semakin baik perilaku layanan maka semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat. Perbandingan nilai korelasi antar kedua hubungan tersebut, menunjukkan bahwa perilaku layanan lebih kuat hubungannya dibandingkan dengan standar layanan.

Penelitian lain oleh Dewi (2010) diperoleh bahwa hasil penelitian para responden dapat dibedakan menjadi 2 kelompok, yaitu mereka yang merasa puas dengan pelayanan perizinan yang diterimanya dan mereka yang tidak puas dengan pelayanan perizinan yang diterimanya. Meski mayoritas responden berpendapat