

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sebuah Negara didirikan dengan tujuan utama untuk memberikan kesejahteraan kepada masyarakat. Begitu pula dengan Indonesia, tujuan Indonesia salah satunya yaitu untuk memajukan kesejahteraan umum (Undang-Undang Dasar 1945). Untuk mencapai tujuan tersebut negara membentuk organisasi yang bernama pemerintah sebagai pemegang mandat kekuasaan negara untuk merencanakan, menetapkan tujuan dan sasaran, mengatur, menggerakkan, mengarahkan, dan mensinergikan segenap upaya bersama dalam mencapai tujuan bernegara tersebut.

Pencapaian tujuan negara seperti memajukan kesejahteraan umum, pemerintah secara riil memberikan pelayanan untuk masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan. Pelayanan publik kini telah menjadi isu sentral dalam pembangunan di Indonesia. Perkembangannya pelayanan publik memang selalu aktual untuk diperbincangkan. Pada dasarnya memang manusia membutuhkan pelayanan, konsep pelayanan ini akan selalu berada pada kehidupan setiap manusia. Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. (Ratminto & Winarsih, 2010:19)

Posisi masyarakat yang berubah menjadi warga negara membuat para penyedia pelayanan publik tidak hanya memposisikan masyarakat sebagai konsumen, melainkan lebih jauh masyarakat juga dilibatkan dalam setiap pengambilan keputusan. Peran serta masyarakat dalam setiap pengambilan keputusan ini memungkinkan bagi penyedia layanan publik untuk lebih responsif.

Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam upaya pemenuhan hak asasi manusia baik posisinya sebagai individu maupun dalam kedudukannya sebagai anggota komunitas masyarakat yang meliputi berbagai bidang baik itu politik, ekonomi, sosial, dan budaya demi terciptanya kesejahteraan hidup. Pemenuhan kebutuhan hak asasi manusia menjadi tanggung jawab Pemerintahan Indonesia sebagaimana tertulis didalam alenia keempat dari Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 yang secara garis besar intinya adalah Pemerintah Negara Indonesia bertanggung jawab untuk melindungi, mencerdaskan, dan mensejahterakan segenap Bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia.

Hal utama yang menjadi indikator bahwa penyedia layanan publik telah responsif terhadap masyarakat adalah munculnya inovasi pelayanan. Konsep inovasi, belum berkembang secara maksimal pada sektor publik. Berlakunya Undang-undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, merupakan kesempatan bagi Daerah Kabupaten/Kota untuk mengatur sendiri pembentukan, kedudukan, kewenangan serta tugas pokok dan fungsi sesuai dengan kebutuhan masyarakat di daerah dan kemampuan daerah sehingga

dapat berbeda antara Daerah Kabupaten/Kota yang satu dengan yang lainnya. Sebab tujuan pemberian otonomi daerah dan keberadaan daerah adalah untuk mensejahterakan masyarakat melalui pemberdayaan dan penyediaan pelayanan publik secara efektif, efisien, ekonomis dan demokratis.

Sebagai pengelola pelayanan publik, pemerintah perlu menerapkan manajemen yang baik. Idealnya dalam memberikan pelayanan, terutama pelayanan publik harus berdasarkan pada beberapa prinsip diantaranya: kesederhanaan prosedur kejelasan, kapasitas waktu, akurasi produk pelayanan publik, kelengkapan sarana dan prasarana, keamanan dan tanggung jawab, kemudahan akses, kenyamanan serta kedisiplinan, kesopanan dan keramahan. Salah satu fungsi utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang menjadi kewajiban aparatur pemerintah adalah penyelenggaraan pelayanan publik. Di dalam hukum administrasi negara Indonesia berdasarkan pengertian umum yang dimuat di dalam lampiran keputusan Menpan No. 63/Kep/M.PAN/7/2003, istilah pelayanan publik diartikan sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum maupun sebagai pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Seiring dengan berkembangnya kemajuan teknologi di era saat ini, maka perkembangan dan kemajuan di bidang pelayanan publik pun akan terus ditingkatkan demi terwujudnya optimalisasi efektifitas dan efisiensi yang lebih baik. Kecanggihan inovasi yang diciptakan oleh pemerintah akan memberikan pemikiran baru sebagai wujud menata kewenangan yang efektif dan efisien.

Pada dasarnya pelayanan publik mencakup tiga aspek pelayanan yang terdiri dari barang, jasa dan administrasi. Hal ini berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 5 yang menyebutkan bahwa “Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan”. Salah satu wujud pelayanan administratif adalah layanan berbagai perizinan. Pemanfaatan kecanggihan teknologi yang ada pada layanan perizinan yaitu diberikan dalam bentuk *online* dengan tujuan pengguna layanan perizinan baik badan usaha maupun perseorangan dapat memperoleh pelayanan perizinan secara efektif dan efisien yang pada akhirnya dapat mencapai ukuran kepuasan publik yang dikehendaki.

Rendahnya kualitas pelayanan di Indonesia saat ini mendorong pemerintah untuk segera memperbaiki kualitas pelayanannya. Terdapat beberapa bidang layanan yang menjadi data laporan masyarakat. Perizinan menjadi salah satu bidang pelayanan yang masih perlu lagi dibenahi terkait dengan tatanan pelaksanaannya. Perizinan adalah persetujuan yang diperlukan pelaku usaha untuk memulai dan menjalankan usaha dan diberikan dalam bentuk persetujuan yang dituangkan dalam bentuk surat/keputusan atau pemenuhan persyaratan. Berdasarkan data laporan masyarakat tersebut peraturan merupakan salah satu keluhan yang perlu diperhatikan terlebih dahulu agar implementasi suatu kebijakan dapat berjalan dengan benar dan tepat sasaran. Pemerintah Indonesia berupaya meningkatkan efisiensi kegiatan usaha dengan percepatan pelaksanaan yang disusun dalam Peraturan Bupati

Nomor 18 Tahun 2018 Tentang Layanan Jemput, Online dan Langsung Perizinan Terpadu Satu Pintu JEMPOLAN PTSP. Berdasarkan kebijakan tersebut, semua pelayanan perizinan menjadi lebih mudah dikarenakan pelayanan tersebut mencakup tiga (3) macam pelayanan yaitu Jemput (Layanan Jemput langsung proses ditempat menggunakan mobil layanan keliling), Online (Layanan Proses Ijin Online via Website), Langsung (Layanan Proses Ijin Langsung datang ke Dinas PM dan PTSP) dengan menggunakan media sistem informasi secara online dari tahap permohonan sampai ke tahap terbit Ijin. semua pengurusan izin usaha bisa dilakukan dengan cara yang lebih mudah, cepat, tepat dan efisien.

Di Kabupaten Probolinggo saat ini permasalahan yang terjadi pada penerapan pelaksanaan Pelayanan Perizinan Layanan Jemput, Online dan Langsung Perizinan Terpadu Satu Pintu yaitu masyarakat yang tidak terbiasa memakai cara online atau takut salah input data dan banyaknya masyarakat yang kurang mengetahui tentang adanya inovasi pelayanan JEMPOLAN PTSP tersebut. Di dalam Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu disebutkan bahwa Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat PTSP adalah pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu. Prinsip-prinsip PTSP di dalam Perpres tersebut adalah prinsip keterpaduan, ekonomis, koordinasi, pendelegasian atau pelimpahan wewenang, akuntabilitas dan aksesibilitas.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Probolinggo merupakan salah satu perangkat pemerintah daerah di Kabupaten Probolinggo yang menerapkan sistem pelayanan satu pintu sebagai instansi dinas yang khusus bertugas memberikan pelayanan mengenai perizinan yang langsung bersinggungan kepada masyarakat. Kemudahan pelayanan perizinan layanan jemput, online dan langsung perizinan terpadu satu pintu JEMPOLAN PTSP ini yaitu dalam pelaksanaannya dapat diakses sendiri oleh pelaku usaha melalui *online*, namun tanggung jawab serta peran DPMPTSP Kabupaten Probolinggo tetap berlaku sesuai dengan tugas pokok dan fungsi serta peraturan yang ada dalam meningkatkan kualitas pelayanannya.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan di atas, maka peneliti tertarik untuk menganalisis lebih dalam lagi sejauh mana Implementasi Pelayanan Perizinan Layanan Jemput, Online dan Langsung Perizinan Terpadu Satu Pintu (JEMPOLAN PTSP). Yang akan dilakukan menggunakan teori model implementasi Van Metter dan Horn (dalam Agustino, 2016:133-136) dengan mengambil judul penelitian "Implementasi Peraturan Bupati Kabupaten Probolinggo Nomor 18 Tahun 2018 Tentang Layanan Jemput, Online dan Langsung Perizinan Terpadu Satu Pintu (JEMPOLAN PTSP) Terhadap Percepatan Layanan Perizinan".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah; “Implementasi Peraturan Bupati Kabupaten Probolinggo Nomor 18 Tahun 2018 Tentang Layanan Jemput, Online dan Langsung Perizinan Terpadu Satu Pintu (JEMPOLAN PTSP) Terhadap Percepatan Layanan Perizinan?”

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mendeskripsikan bagaimana Implementasi Peraturan Bupati Kabupaten Probolinggo Nomor 18 Tahun 2018 Tentang Layanan Jemput, Online dan Langsung Perizinan Terpadu Satu Pintu (JEMPOLAN PTSP) Terhadap Percepatan Layanan Perizinan.
2. Untuk menganalisis bagaimana Implementasi Peraturan Bupati Kabupaten Probolinggo Nomor 18 Tahun 2018 Tentang Layanan Jemput, Online dan Langsung Perizinan Terpadu Satu Pintu (JEMPOLAN PTSP) Terhadap Percepatan Layanan Perizinan.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian dalam penelitian ini dibagi menjadi dua, yaitu secara teoritis dan secara praktis :

1. Manfaat Teoritis

Adapun manfaat secara praktis dalam penelitian ini adalah:

- a. Sebagai bahan kajian dan sumbangan pemikiran dalam Ilmu Administrasi Negara terutama terkait dengan kebijakan pemerintah di bidang layanan JEMPOLAN PTSP Perizinan.
- b. Sebagai kontribusi referensi dan sumbangan informatif, komparatif bagi peneliti lain yang berkaitan dengan layanan JEMPOLAN PTSP Perizinan.

2. Secara Praktis

Adapun manfaat secara praktis dalam penelitian ini adalah:

- a. Peneliti ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi peneliti selanjutnya sebagai data atau pedoman pelaksanaan penelitian lebih lanjut tentang layanan JEMPOLAN PTSP Perizinan.
- b. Peneliti ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada masyarakat Kabupaten Probolinggo mengenai Peraturan Bupati Kabupaten Probolinggo Nomor 18 Tahun 2018 Tentang Layanan Jemput, Online dan Langsung Perizinan Terpadu Satu Pintu (JEMPOLAN PTSP) Terhadap Percepatan Layanan Perizinan.

E. Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini akan disajikan dalam lima pokok bahasan yang semuanya merupakan satu kesatuan, antara lain:

Bab I Pendahuluan Menjelaskan mengenai uraian secara umum latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka Menguraikan tentang tujuan pustaka, kerangka dasar teoritik, kerangka berpikir dan penelitian ini tentang Implementasi Peraturan Bupati Probolinggo Nomor 18 Tahun 2018 Tentang Layanan Jemput, Online dan Langsung Perizinan Terpadu Satu Pintu (JEMPOLAN PTSP) Terhadap Percepatan Layanan Perizinan.

Bab III menjelaskan jenis penelitian, fokus penelitian, lokasi penelitian dan situs penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, instrument penelitian dan analisis data.

Bab IV dalam bab ini berisi tentang data hasil penelitian mengenai gambaran umum lokasi penelitian, penyajian data fokus dan pembahasan hasil penyajian data fokus.

Bab V Penutup berisi tentang kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian dan saran-saran yang mungkin dapat penulis berikan atas adanya permasalahan-permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini.