

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah pada hakekatnya adalah institusi pelayanan kepada masyarakat, ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Pemerintah dengan sistem administrasinya itu mengabdikan kepada rakyat adalah dapat dilihat sampai seberapa jauh pelayanan yang diberikan itu baik. Peranan pemerintah ini menuntut agar pemerintah (birokrasi) memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan aspirasi dan kebutuhan masyarakat. Kewajiban yang paling penting dan wajib dilaksanakan oleh pemerintah adalah memberikan pelayanan bagi setiap warga negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar, sebagaimana sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang – Undang Dasar 1945. Penyelenggaraan pemerintah salah satunya adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan adalah segala yang diberikan untuk memenuhi kepuasan akan kebutuhan masyarakat akan pelayanan juga akan semakin meningkat. Pemerintah Kota Palangka raya sebagai bagian dari Pemerintah Republik Indonesia tentunya tidak lepas dari upaya reformasi administrasi publik dengan tujuan mempercepat pertumbuhan ekonomi masyarakatnya. Karena itu perlu diciptakan pemerintahan yang baik (*good governance*). Pemerintah Kota Palangka Raya membuat kebijakan perizinan yang bersifat satu pintu, dengan membentuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya. Unit ini merupakan sarana pelayanan umum

kepada masyarakat, yang diselenggarakan secara terpadu dari berbagai instansi pemerintah. Unit ini memiliki tugas untuk mengadakan pelayanan umum di bidang perizinan. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya merupakan Dinas yang diselenggarakan untuk memberikan layanan dalam hal perizinan.

Dinas ini bertugas membantu dalam melakukan pembuatan izin usaha. Dimana penyelenggaraannya tersebut telah menggunakan pelayanan terpadu satu pintu. Keefektifan dari pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya ini tentunya memiliki pengaruh dan peranan penting dalam kegiatan dalam membuat perizinan. Pada hakekatnya, pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Pemerintah sebagai lembaga penyedia pelayanan publik hendaknya mengoptimalkan penyelenggaraan pelayanan publik serta memperhatikan asas-asas dalam hal pelaksanaannya. Pelayanan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari eksistensi aparatur pemerintah dan masyarakat. Peran aktif masyarakat dalam bidang pelayanan tidak akan berjalan tanpa adanya dukungan dan peran aktif pemerintah, karena pada hakekatnya pemerintah sebagai pelayanan masyarakat (abdi masyarakat) dimana pemerintah tidak melayani dirinya sendiri, tetapi melayani masyarakat serta menciptakan masyarakat hidup sejahtera.

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat bukan hanya sebagai pelaksanaan tugas pokok dan fungsi pemerintah, melainkan lebih dari itu adalah sebagai bentuk kesadaran dari individu yang bersangkutan sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Pelayanan pemerintah terhadap masyarakat merupakan ujung tombak pemerintah terhadap kemauan

masyarakat, hal inilah juga menjadi kewajiban pemerintah terhadap perbaikan pelayanan publik termasuk dalam pemenuhan kebutuhan pokok masyarakat. Ada beberapa jenis pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat dan salah satunya adalah pelayanan perizinan.

Pelayanan perizinan yang merupakan hal yang sangat penting bagi masyarakat, karena perizinan merupakan instrumen untuk perlindungan hukum atas dasar kepemilikan atau penyelenggaraan kegiatan yang mereka lakukan. Perizinan juga bisa di gunakan oleh pemerintah untuk melakukan pengendalian atas kegiatan kegiatan yang berlangsung.

Pelayanan administrasi di Indonesia masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif. Secara kualitatif hal tersebut dapat dengan mudah dibuktikan di mana – mana berbagai tuntutan masyarakat dan perubahan didalam pemerintah itu sendiri. Pelayanan administrasi merupakan tanggung jawab pemerintah baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah atas kegiatan yang ditujukan untuk kepentingan publik atau masyarakat.

Pelayanan perizinan adalah segala bentuk tindakan yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat yang bersifat legalitas atau melegalkan kepemilikan, hak, keberadaan dan kegiatan individu atau organisasi. Pelayanan perizinan merupakan bentuk pelayanan administratif yang di berikan oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berbentuk izin (dalam Erlina Maslihatin, 2016 : 29).

Seiring dengan hal itu tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa

warga negara memiliki hak untuk di layani dan kewajiban pemerintah daerah untuk dapat memberikan pelayanan. Dengan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat maka pemerintah akan dapat mewujudkan tujuan negara yaitu menciptakan kesejahteraan masyarakat

Penelitian ini berawal dari fenomena masih adanya kendala dalam pelaksanaan pelayan terpadu satu pintu (PTSP) yaitu masyarakat kurang paham enggan datang mengurus sendiri perizinan ke DPMPTSP. Peran Pemerintah Kota Palangka Raya dalam pelayanan publik mungkin yang terbesar dalam pengertian interaksinya secara langsung dengan masyarakat sebagai penyedia pelayanan.

Salah satu bentuk pelayanan publik adalah pelayanan perijinan, dimana dalam hal ini kepentingan pemerintah daerah terhadap pelayanan perijinan mempengaruhi pendapatan dan iklim investasi Daerah. Kewenangan untuk memungut pajak dan retribusi serta penerbitan ijin menurut undang-undang dan peraturan yang berlaku.

Namun untuk mencegah terjadinya pungutan pajak dan retribusi yang berlebihan serta perizinan yang menghambat telah ditetapkan melalui Peraturan Daerah Kota Palangka Raya Nomor 7 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Dalam rangka mewujudkan pelayanan prima di Kota Palangka Raya, masih dihadapkan dengan berbagai realita dimana potret penyelenggara pelayanan masih dirasakan belum optimal dan belum memperlihatkan pelayanan prima yang diharapkan.

Maka Pemerintah Kota mengimplementasikannya dengan membentuk DPMPTSP. Melalui instansi ini diharapkan pelayanan perijinan dilaksanakan sesuai dengan asas transparan, akuntabel, partisipatif, kesamaan hak, efektif, efisien, keseimbangan antara hak dan kewajiban, dan

profesional. Harapannya penyelenggaraan perijinan terpadu dapat memberikan pelayanan dengan prosedur yang sederhana sehingga memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengurus perizinan.

Setiap penyelenggaraan pelayanan perijinan harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan yang meliputi : prosedur pelayanan termasuk masalah pengaduan, waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan samapi dengan penyelesaian pelayanan termasuk penyelesaian dan jawaban atas pengaduan, biaya pelayanan, tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan, produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan, kompetensi petugas pemberi pelayanan, harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Melalui observasi singkat yang peneliti lakukan ditemukan beberapa permasalahan antara lain: Pelayanan perizinan satu pintu merupakan inovasi sistem pelayanan yang dibuat Pemerintah Kota Palangka Raya sejak beberapa tahun terakhir, dan ekspektasi publik terhadap perizinan semakin tinggi namun ada beberapa harapan masyarakat hal yang belum dapat dipenuhi DPMPTSP terkait pelayan perizinan terpadu satu pintu, seperti Kecepatan dan Ketepatan Waktu tunggu, Keramahan Petugas, dan lain sebagainya yang berhubungan dengan kenyamanan dan efektivitas Pelayan Terpadu DPMPTSP.

Berdasarkan uraian di atas peneliti mencoba untuk melakukan analisis tentang penyelenggaraan pelayanan publik berupa perizinan masih belum optimal pada DPMPTSP. Penelitian ini penulis anggap penting agar

dapat menjadi faktor pembelajaran dan dapat digunakan oleh pihak-pihak yang berkepentingan dalam menentukan keberhasilan tingkat suatu system Pelayanan agar dapat di terapkan secara maksimal.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana efektivitas penyelenggaraan pelayanan terpadu pada DPMPPTSP di kota Palangka Raya ?

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui efektivitas penyelenggaraan pelayanan Terpadu pada DPMPPTSP di kota Palangka Raya.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara teoretis

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai landasan penelitian selanjutnya dan sebagai pengetahuan yang berharga sesuai dengan perkembangan ilmu Administrasi Publik.

2. Secara praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman dalam pelaksanaan tugas. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi masukan bagi pemerintah Kota Palangka Raya khususnya DPMPPTSP Kota Palangka Raya untuk meningkatkan layanan.