

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Salah satu tugas Pemerintah dalam penyelenggaraan tugas-tugas pemerintahan adalah Pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik ini merupakan salah satu unsur penting ketugasan Pemerintah karena berhubungan langsung dengan masyarakat dimana untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam berbagai aspek kehidupan memerlukan pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintah. Pelayanan kepada masyarakat tersebut merupakan satu dari tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah, yaitu fungsi sebagai pelayan masyarakat (*public service function*), fungsi pembangunan (*development function*), dan fungsi pemberdayaan (*empowerment*), Rasyid (2000). Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah ini merupakan implikasi dari fungsi pemerintah sebagai pelayan masyarakat.

Dewasa ini fungsi pelayanan di birokrasi pemerintahan menjadi salah satu sorotan masyarakat pada umumnya, dimana pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat dan adalah pelayanan prima, yaitu yang berorientasi pada kepuasan pelanggan/konsumen, dalam hal ini adalah masyarakat atau pelaku usaha. Kualitas pelayanan aparatur pemerintah terhadap masyarakat ini merupakan tolak ukur didalam melihat keberhasilan suatu organisasi atau instansi pemerintah. Implikasi kinerja pelayanan aparatur pemerintah juga akan mempengaruhi kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Salah satu

faktor penting munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah adalah kurang baiknya kinerja birokrasi / aparat pemerintah dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan publik merupakan tugas utama bagi aparatur pemerintah sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Sebagai pelayan masyarakat maka aparat pemerintah khususnya di instansi yang memberikan pelayanan dituntut tidak hanya transparan, tetapi harus mempunyai sikap yang baik dan melayani dengan tujuan untuk memberikan kepuasan pada masyarakat yang dilayaninya. Selain itu, yang tidak kalah pentingnya adalah bagaimana memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingannya.

Kedudukan strategis aparatur pemerintah sebagai pelayan masyarakat (*public services*) akan sangat menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, implikasi lebih jauh, akan menentukan bagaimana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Dalam rangka meningkatkan efektivitas pelayanan publik bagi instansi pemerintah, maka Pemerintah telah menetapkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan melalui Kementrian Dalam Negeri juga telah diterbitkan Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Peraturan perundangan tersebut merupakan landasan untuk menerapkan prinsip-prinsip pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan kepuasan penerima

layanan dengan mewujudkan pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, dan terjangkau.

Pemerintah Kabupaten Kulon Progo merupakan Kabupaten yang cukup serius menerapkan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik yang baik, dimana sejak tahun 2007 telah menerbitkan Peraturan Daerah yang mengatur tentang pembentukan instansi/lembaga yang menangani pelayanan publik secara terpadu. Beberapa peraturan daerah tersebut antara lain adalah :

1. Peraturan Daerah Kabupaten Kulon Progo Nomor 15 tahun 2007 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 12 TAHUN 2000 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah.

Dengan Peraturan Daerah ini dibentuk **Kantor Pelayanan Terpadu** yang menyelenggarakan urusan pemerintah bidang pelayanan perizinan dan non perizinan dengan menggunakan sistem 1 (satu) pintu.

2. Peraturan Daerah Kabupaten Kulon Progo Nomor 16 tahun 2012 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah.

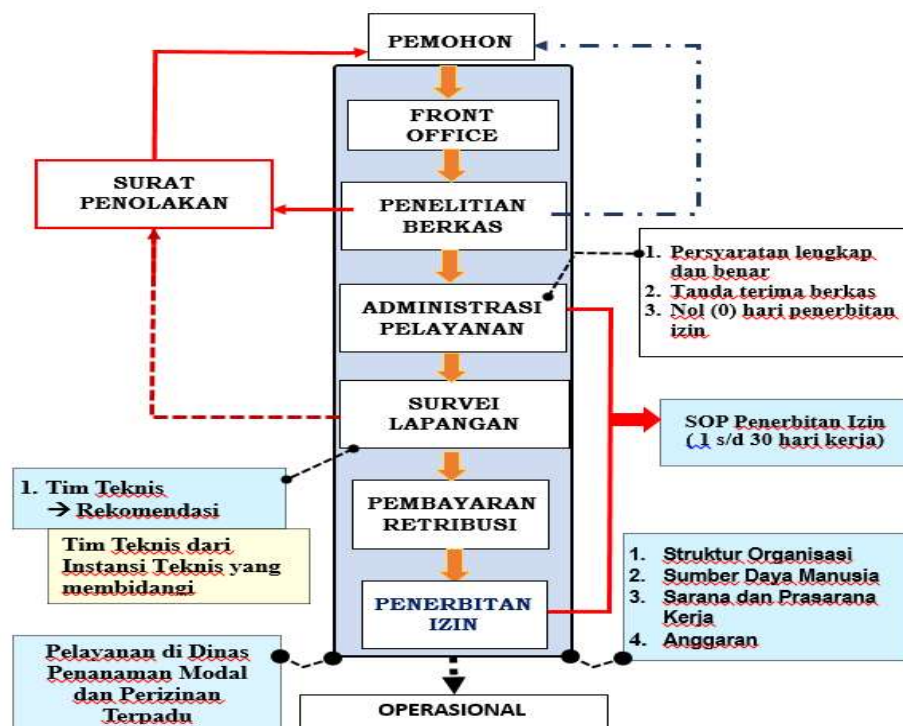
Dengan Peraturan Daerah ini dibentuk **Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu** yang menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu.

3. Peraturan Daerah Kabupaten Kulon Progo Nomor 14 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah,

Dengan Peraturan Daerah ini dibentuk **Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu** yang menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu.

Meskipun telah lama melaksanakan pelayanan publik secara terpadu, tetapi pemenuhan infrastruktur pelayanan terpadu seperti sumber daya manusia, sarana prasarana, dukungan Anggaran penyelenggaraan pelayanan belum optimal terpenuhi. Salah satu contoh misalnya, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo belum mempunyai gedung kantor yang representative, sehingga masih menyulitkan baik bagi masyarakat sebagai penerima layanan maupun aparatur pemberi layanan itu sendiri, hal ini berdampak pada penyelenggaraan pelayanan publik yang kurang maksimal.

Gambaran, pelayanan perizinan yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan terpadu Kabupaten Kulon Progo adalah sebagai berikut :



Gambar 2.1  
 Bagan Alir Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas, maka permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

1. Sejauh mana efektivitas peran dan fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo dalam rangka mendukung pelayanan publik.?
2. Sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo?

## **1.3. Batasan Masalah**

Pokok permasalahan dalam penelitian ini dibatasi pada pelayanan penerbitan perizinan yang dilakukan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo. Pelayanan penerbitan perizinan ini meliputi proses dan prosedur pelayanan izin mulai dari berkas diajukan ke Dinas melalui front office, proses penelitan berkas (kelengkapan), proses administrasi, survey lapangan, dan penerbitan izin.

## **1.4. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan akan dicapai dari penelitian ini adalah :

1. Mengkaji dan mengetahui sejauh mana efektivitas pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo.

2. Menganalisis dan mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo.

### **1.5. Manfaat Penelitian**

Sesuai dengan apa yang menjadi tujuan dari penelitian, maka hasil penelitian ini diharapkan mempunyai kegunaan/manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo, hasil penelitian ini dapat sebagai bahan evaluasi kinerja dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan masukan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik.
2. Bagi peneliti, hasil penelitian ini dapat mengetahui dan memperdalam pengetahuan teoritis terhadap implementasi praktis
3. Bagi Akademisi, hasil penelitian ini dapat dipergunakan sebagai bahan referensi untuk penelitian yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik.