

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah. Penyelenggaraan pemerintahan dikatakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Birokrasi merupakan sarana dan alat dalam penyelenggara pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah. Sebagai suatu sarana dan alat penghubung antara masyarakat dan pemerintah, maka birokrasi memiliki peran strategis yang menentukan apakah suatu pelayanan yang diberikan telah berkualitas atau belum.

Pelayanan publik merupakan masalah serius terkait dengan penyelenggaraan pemerintahan dan akuntabilitas birokrasi dalam menjalankan kinerja dan fungsi-fungsi administrasi yang diartikan sebagai penyediaan barang-barang dan jasa-jasa publik yang pada hakekatnya menjadi tanggung jawab pemerintah. Masyarakat yang merupakan pelanggan dari pelayanan publik, juga memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang profesional. Masyarakat dapat

langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik yang dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara efektif, profesional, dan efisien itu akan memberikan citra positif bagi pemerintah.

Dalam melaksanakan pelayanan publik perlu adanya penerapan Good Governance. Konsep ini awalnya muncul dikarenakan kinerja dari aparatur pemerintahan yang kurang efektif dalam melakukan pelayanan publik kepada masyarakat. Sehingga gagasan ini muncul dengan harapan menciptakan pelayanan publik yang efektif. Jika dikaitkan dengan tata kelola pemerintahan maka Good Governance adalah suatu gagasan dan nilai yang mengatur pola hubungan antara pemerintah, dunia usaha swasta, dan masyarakat sehingga terjadi penyelenggaraan pemerintahan yang bersih, demokratis, dan efektif sesuai dengan dasar atau landasan UUD 1945 untuk membentuk suatu masyarakat yang makmur, sejahtera dan mandiri<sup>1</sup>.

Pemerintah dalam rangka mewujudkan tata pemerintahan yang baik, bersih, dan berwibawa diharapkan mampu melaksanakan tugasnya dengan baik dan kompleks. Pemerintah memiliki badan wewenang untuk mengatur kehidupan warga negaranya dan juga memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang maksimal pada masyarakat. Pelayanan terhadap masyarakat selama ini diupayakan oleh pemerintah

---

<sup>1</sup> Marcelino Montulalu, Frans Singkoh, dan Alfon Kimbal, (2019) “*Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan di Kota Tomohon* (Studi Kasus : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tomohon)”, dalam Eksekutif : Jurnal Ilmu Pemerintahan, Vol 3 No 3

selaku penyelenggara administrasi Negara melalui Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah yang merupakan penyempurnaan dari Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999, dengan telah mengubah paradigma sentralisasi pemerintah ke arah desentralisasi dengan pemberian otonomi daerah yang luas dan bertanggung jawab. Perubahan paradigma di atas menuntut pemerintah daerah untuk membuktikan kesanggupannya dalam melaksanakan unsur-unsur pemerintahan lokal sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat lokal khususnya.<sup>2</sup>

Perubahan paradigma pemerintahan merupakan bentuk upaya agar pemerintahan menjadi yang lebih baik lagi terutama dalam melayani masyarakat. Perubahan orientasi pelayanan sebagai wujud perbaikan kualitas pelayanan. Untuk itu diperlukan perbaikan kualitas pelayanan secara berkesinambungan demi terwujudnya pelayanan publik yang prima. Dalam perbaikan kualitas pelayanan publik, pemerintah menggunakan manajemen publik.

Manajemen publik fokus pada internal organisasi sektor publik yaitu bagaimana mengatur organisasi sektor publik bekerja dengan optimal untuk mencapai tujuan, dan tidak mengabaikan eksternal organisasi sektor publik yang selalu dipengaruhi oleh kebijakan publik dan kepentingan politik. Manajemen publik merupakan cabang dari administrasi publik yang secara khusus membahas keilmuan mengenai desain program dan restrukturisasi organisasi, alokasi sumber daya melalui sistem

---

<sup>2</sup> Andoko, (2016), "*Efektivitas Pelayanan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Tata Ruang dan Tata Bangunan Kota Medan*", dalam Jurnal Publik Reform Universitas Dharmawangsa, Vol 1 No. 1

penganggaran, manajemen keuangan, manajemen Sumber Daya Manusia dan evaluasi program dan audit.

Pelayanan publik menjadi topik yang menarik untuk dikaji oleh para ahli dan pemerhati masalah administrasi publik. Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara dan negara didirikan oleh publik dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Sinambela mengungkapkan bahwa tujuan pelayanan publik adalah untuk memuaskan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dan kepuasan tersebut dapat dicapai dengan pemberian pelayanan yang berkualitas atau pelayanan prima yang tercermin dari transparansi yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.<sup>3</sup>

Sejak berlakunya Undang – Undang No. 22 Tahun 1999 Tentang Otonomi Daerah yang kemudian telah diganti dengan Undang – Undang No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, membuat Pemerintah Daerah lebih leluasa dalam mengatur daerahnya termasuk dalam memberikan pelayanan kepada publik, baik kelompok pelayanan yang bersifat administrasi (perizinan), barang (jaringan listrik, jaringan telpon dan lainnya), maupun jasa (pendidikan, kesehatan dan lain – lain).

---

<sup>3</sup> Suhartoyo, (2019), *“Implementasi Fungsi Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)”*, dalam *Administrative Law & Governance Journal*, Vol 2 No. 1

Pemerintah Indonesia memberi instruksi kepada seluruh Kepala Daerah agar dapat segera menerapkan pola pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (PTSP) melalui penyelenggaraan perizinan terpadu satu pintu, yang jenis kelembagaannya diserahkan kepada daerah untuk memilih jenis lembaga yang sesuai, apakah berbentuk dinas, kantor atau badan yang disesuaikan dengan kemampuan dan kebutuhan daerah dalam mengelolanya.<sup>4</sup>

Keberadaan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ini merupakan wujud dari Perangkat Daerah Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu pintu sebagaimana yang tertuang pada Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.<sup>5</sup>

Rendahnya kualitas pelayanan di Indonesia selama ini mendorong pemerintah untuk segera memperbaiki kualitas pelayanannya, apalagi yang berhubungan dengan pelayanan perizinan yang dicitrakan sebagai pelayanan yang berbelit-belit, sulit diakses, memiliki prosedur yang sangat rumit, tidak adanya kepastian waktu, serta kurangnya keterbukaan biaya pelayanan yang dibutuhkan. badan yang disesuaikan dengan kemampuan dan kebutuhan daerah dalam mengelolanya. Dengan di bentuknya Kantor/Badan PTSP ini, sebagai institusi yang khusus bertugas

---

<sup>4</sup> Yeni Mayasari, Rosmayani, dan Lilis Suriani, (2021), “*Analisis Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis*”, dalam Publika : Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Vol 7 No 1

<sup>5</sup> Mohammad Haidar Mustaghfiri, Priyanto Susiloadi, (2021), “*Kualitas Pelayanan Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta*”, dalam Jurnal Wacana Publik, Vol 1 No 1

memberikan pelayanan perizinan kepada masyarakat, maka masyarakat cukup mendatangi satu kantor/badan saja untuk mengurus izin.

Kebijakan pemerintah pusat melalui Permendagri No. 24/2006 tersebut diharapkan dapat menjadi kunci untuk mengurangi panjangnya birokrasi perizinan yang berpotensi terhadap penyelewengan. Kebijakan PTSP ini sebenarnya merupakan reformasi perizinan usaha yang dijalankan pemerintahan daerah. Sistem yang semula bernama One-Step Service (OSS) dirancang untuk memperbaiki layanan perizinan berdasarkan Permendagri No. 24/2006 tentang Sistem Pelayanan Perizinan. Kemudian, untuk memaksimalkan UU No. 25/2009 tentang Pelayanan Publik, Presiden Susilo Bambang Yudhoyono (SBY) telah menandatangani PP No. 96/2012 tentang pelaksanaan UU tersebut. Peraturan ini merupakan bentuk penyempurnaan PSTP.

Sistem pelayanan terpadu merupakan satu kesatuan proses pengelolaan pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang dilakukan secara terintegrasi dalam satu tempat, baik secara fisik maupun virtual (Pasal 14 Ayat 1 PP No. 96 Tahun 2012). Sistem pelayanan terpadu secara fisik itu bisa dalam bentuk sistem PTSP dan sistem Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA). Penyelenggaraan PTSP adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Dalam PTSP, kepala PTSP diberi pelimpahan

kewenangan untuk menandatangani izin yang masuk, dan hal ini berarti penyederhanaan pelayanan.

Penyederhanaan pelayanan adalah upaya peningkatan terhadap waktu, prosedur, dan biaya pemberian perizinan dan non perizinan. Perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha. Pemberlakuan PTSP ini diharapkan mampu memangkas waktu dan biaya yang dibutuhkan untuk mengurus perizinan. Hasilnya pelayanan perizinan lebih efektif, mudah, dan murah.<sup>6</sup>

Adapun Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di kecamatan pasar minggu dalam melayani pelayanan perizinan dan non perizinan yaitu :

1. Izin Pendirian Taman Kanak-kanak
2. Izin Pendirian Sekolah (SD/SMP/SMK)
3. Surat Izin Praktik Dokter Umum/Dokter Gigi
4. Surat Izin Praktik Perawat
5. Surat Izin Praktik Bidan
6. Izin Mendirikan Bangunan
7. Izin Membangun Prasarana
8. Rekomendasi Penelitian
9. Izin Perumahan

---

<sup>6</sup> Abdul Halik, (2014), "*Kajian Pengembangan Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Melalui Perspektif Indikator Kinerja Utama*", dalam Jurnal Bina Praja, Vol.1 No 1

## 10. Izin Penyelenggaraan Pendidikan Khusus

Adapun penulis mengambil salah satu dari program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di kecamatan pasar minggu untuk dijadikan penelitian skripsi yaitu terkait Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang termasuk bagian dari pelayanan publik. Izin mendirikan bangunan (IMB) adalah perizinan dalam rangka kegiatan pembangunan bangunan baru, mengubah bangunan, memperluas atau mengurangi bangunan serta merawat bangunan sesuai dengan persyaratan teknis dan administratif yang berlaku yang nantinya akan diberikan oleh kepala daerah kepada pemilik bangunan.

Instansi yang bertugas melayani pelayanan perizinan terkait Izin Mendirikan Bangunan (IMB) ini adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). DPMPTSP memiliki tugas umum melaksanakan kegiatan urusan pemerintahan serta pembangunan di bidang penanaman modal dan penyelenggaraan perizinan dan non-perizinan secara sistematis. Sebelum mendirikan bangunan/mengubah bangunan, masyarakat harus memiliki izin tentang kelayakan, kenyamanan, keamanan untuk bangunan nantinya serta kepastian hukum terlebih dahulu sesuai dengan persyaratan yang telah tertera dalam Izin Mendirikan Bangunan.

Akan tetapi pada pelaksanaannya, tidak semua sesuatu yang terjadi dilapangan dapat berjalan dengan baik karena dalam hal ini berbagai permasalahan juga kerap



kali dapat terjadi seperti masih ada masyarakat yang belum memahami bahwa pajak atau iuran dari Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang telah mereka bayarkan dapat berkontribusi bagi pembangunan daerah.<sup>7</sup>

Pelayanan IMB merupakan salah satu urusan wajib yang menjadi kewenangan pemerintah daerah kabupaten yang memberikan pelayanan sebagai usaha untuk meningkatkan akses perbaikan kebijakan pelayanan IMB. Hal ini sesuai dengan Peraturan Daerah No. 6 Tahun 2000 tentang Retribusi IMB, sejalan dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, dalam penerapan bentuk standar pelayanan minimal secara umum yang dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kecamatan pasar minggu.

Peraturan ini merupakan suatu bentuk implementasi kebijakan pemerintah yang harus dilaksanakan. Tujuan peraturan standar pelayanan minimal ini, yaitu mengimplementasikan kebijakan pelayanan dengan baik dan memuaskan yang meningkatkan pencapaian realisasi IMB. Pencapaian realisasi IMB merupakan suatu tujuan yang ingin dicapai dalam melakukan standar pelayanan minimal agar tercapainya realisasi di atas target yang telah ditentukan. Pencapaian realisasi target tersebut perlu disosialisasikan yang sesuai dengan standar pelayanan minimal pada

---

<sup>7</sup> Ailia Lailatul Qodariah, Delly Maulana, Rachmi Yulianti, (2020), "*Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Di Kabupaten Lebak*", dalam Jurnal Ilmu Administrasi Negara (Asian) Vol 08 No.2

setiap masyarakat yang berkasus, khususnya yang tidak melakukan perizinan atau menyalahi aturan perizinan.<sup>8</sup>

Permasalahan yang terjadi dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam melayani pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kecamatan Pasar Minggu yaitu tidak adanya kejelasan mengenai waktu dalam pelaksanaan pelayanan IMB khususnya dalam mengurus penerbitan yang bisa mencapai waktu 1 bulan bahkan lebih, padahal standarisasi waktu yang ditetapkan yakni 14 hari. Kurangnya tim teknis membuat lambatnya suatu penyelesaian pelayanan kepada masyarakat yang ingin mengurus IMB, sangat dirasakan bahwa jumlah personil pada tim teknis yang bertugas pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kecamatan Pasar Minggu masih kurang jika dibandingkan dengan beban kerja yang ada.

Masalah lain yang timbul adalah Kurangnya sosialisasi kejelasan teknis administrasi maupun biaya yang dikarenakan tidak adanya papan informasi yang menjelaskan alur dan mekanisme pengurusan IMB yang berakibat pada bingungnya masyarakat yang hendak mengurus perizinan. Selain itu, terdapat masalah lain berupa daya tanggap petugas yang dinilai kurang cepat dalam menyelesaikan persoalan dan terbatasnya sarana dan prasarana yang dapat dilihat dari kecilnya gedung dan kurangnya fasilitas pendukung seperti ruang tunggu yang memadai serta ruangan

---

<sup>8</sup> Subarling, Andi Rasyid Pananrangi, Syamsul Bahri, (2020), *“Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Bulukumba”*, dalam Jurnal Ilmu Administrasi, Vol 9 No.2 Hal 91

kerja yang digunakan untuk pengurusan izin tidak sesuai dengan jumlah kapasitas pegawai yang ada.

Kemudian, permasalahan lain yang kerap ditemukan pada masyarakat adalah masyarakat belum mamahami informasi terkait pelayanan perizinan serta non perizinan yang dapat dilakukan secara online karena kurangnya sosialisasi dari petugas Kecamatan Pasar Minggu mengenai perizinan yang dapat diakses secara online ini.

Dengan adanya latar belakang tersebut, efektivitas Izin Mendirikan Bangunan (IMB) harus dikaji lebih dalam. Karena pada realitanya, banyak masyarakat dan pengusaha yang masih kurang sadar betapa pentingnya mengantongi perizinan IMB ini serta banyak pemohon IMB yang belum merasakan kepuasan dari pelayanan yang telah diberikan. Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Pasar Minggu juga hendaknya menjadi wadah untuk beraspirasi bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan pegawai dapat diselenggarakan lebih maksimal.

Alasan penulis memilih tempat penelitian di PTSP Kecamatan Pasar Minggu adalah karena penulis ingin melihat apakah pelayanan IMB di PTSP Kecamatan Pasar Minggu sudah berjalan dengan efektif atau belum di karenakan masih adanya masyarakat yang merasa belum puas terkait pelayanan IMB yang telah diberikan dan masih adanya keluhan dari masyarakat tentang permasalahan pada pelayanan

IMB contohnya masalah waktu dalam pembuatan IMB yang melebihi batas waktu dari SOP yaitu 14 hari kerja dan kurangnya sosialisasi dari petugas Kecamatan Pasar Minggu kepada masyarakat yang kurang mengerti dalam pembuatan IMB maka dari itu penulis tertarik ingin melakukan penelitian skripsi di PTSP Kecamatan Pasar Minggu.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah yang akan di bahas oleh peneliti adalah Bagaimana Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kecamatan Pasar Minggu Jakarta Selatan Tahun 2021 Studi Kasus Pelayanan IMB?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang diuraikan diatas, adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Efektivitas Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kecamatan Pasar Minggu Jakarta Selatan Tahun 2021 Studi Kasus Pelayanan IMB

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Akademis**

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi nilai tambah bagi pengembangan ilmu pengetahuan, Khususnya tentang Efektivitas Program Pelayanan Terpadu Satu

Pintu (PTSP) di Kecamatan Pasar Minggu Jakarta Selatan Tahun 2021 Studi Kasus Pelayanan IMB dan diharapkan bisa menjadi bahan studi perbandingan bagi peneliti selanjutnya dalam melengkapi kajian-kajian dengan topik pembahasan yang sama.

## **2. Manfaat Praktis**

Penulis berharap agar penelitian ini dapat dijadikan referensi dan sebagai rekomendasi oleh Kecamatan Pasar Minggu sebagai bahan evaluasi dan acuan agar Efektivitas Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kecamatan Pasar Minggu Studi Kasus Pelayanan IMB bisa berjalan dengan baik.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan merupakan sebuah metode atau urutan dalam menyelesaikan sebuah riset, penelitian, maupun karya tulis. Hal ini sangat penting karena untuk diperhatikan agar karya tulis yang dihasilkan bisa tersusun secara runtut dan rapi. Sebenarnya struktur penulisan karya tulis ini bisa dijadikan sebagai acuan. Sistematika penulisan dalam tugas akhir ini, di susun sebagai berikut :

## **BAB I            PENDAHULUAN**

Pada bab ini diuraikan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan. Bab ini merupakan gambaran dari isi penelitian untuk memudahkan pembaca dalam memahami isi penelitian ini.

## **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

Pada bab ini berisi tentang hasil penelitian terdahulu dan kajian teori. Bab ini membahas tentang teori yang penulis gunakan pada penelitian ini.

## **BAB III METODELOGI PENELITIAN**

Pada bab ini berisi tentang metode yang penulis gunakan pada penelitian ini. Bab ini terdiri dari pendekatan penelitian, penentuan informan, teknik pengumpulan data, teknik pengelolaan dan analisis data, dan lokasi dan jadwal penelitian

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang hasil penelitian yaitu mengenai Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kecamatan Pasar Minggu Jakarta Selatan.

## **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini, penulis membahas mengenai kesimpulan dan saran penulis mengenai semua hasil penelitian.

