

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Jakarta adalah ibu kota negara Indonesia, yang telah mengalami perkembangan dan kemajuan yang pesat di berbagai bidang seperti pusat perkantoran, perdagangan, pemerintahan, perdagangan, dan permukiman, sehingga banyak orang cenderung mencari nafkah di Jakarta. Situasi seperti inilah yang menyebabkan Jakarta diserbu oleh para pendatang, dan jumlah ini terus meningkat setiap tahun, mengakibatkan tingkat penduduk yang semakin tinggi.

Banyak imigran atau pendatang biasanya tinggal dan hidup di Jakarta untuk mencari peruntungan, dan hanya sedikit yang tinggal dan keluar masuk Jakarta yaitu ketika mereka bekerja seperti masyarakat yang bekerja di Jakarta namun tempat tinggal mereka di daerah perbatasan Ibukota dan kota sekitarnya diluar Jabodetabek yang bisa ditempuh dengan hitungan jam saja. Dengan demikian, wilayah terpadat di Indonesia adalah DKI Jakarta dengan jumlah penduduk 10,57 juta jiwa yang tersebar di 5 kota administratif dan 1 kabupaten. Karena itu, periode Gubernur DKI Jakarta (2012-2014). Joko Widodo (Gubernur DKI saat itu) memberikan gagasan tentang layanan pemerintahan yang dapat dibuka untuk umum dalam bentuk layanan cepat dan berlisensi langsung dan tidak berlisensi.

UU No. 23 Tahun 2014 mengenai “Pemerintahan Daerah” sebagai pengganti atas dicabutnya UU No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, yang mengatur penyelenggaraan Pemerintahan Provinsi, Kabupaten dan Kota secara otonom, yang diberikan kepada daerah otonom untuk mengatur atau mengurus sendiri pemerintahan di daerahnya demi meningkatkan sistem pemerintahan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pemerintah daerah mempunyai kewenangan yang cukup besar atas daerahnya sendiri dalam pelaksanaan otonomi daerah. Otonomi daerah berpengaruh terhadap ekonomi, hukum, sosial, budaya, serta karakter penduduk serta pemerintahan penduduk lokal.

Di antara keempat guna pemerintahan tersebut, pelayanan ialah misi utama aparatur sebagai abdi negara serta abdi masyarakat. Tugas ini dengan cara jelas tertuang dalam alinea keempat Pembukaan UUD 1945, Pelayanan publik di Indonesia masih menjadi masalah yang memerlukan perhatian serta penyelesaian yang komprehensif. Pelayanan publik yang andal didasarkan pada kepentingan publik, kepastian hukum, persamaan hak serta kewajiban, profesionalisme, partisipasi, non-diskriminasi, transparansi, akuntabilitas, ketepatan waktu, kenyamanan, serta keterjangkauan.

Kemajuan ilmu komunikasi serta informasi memberikan peluang bagi pemerintah. Melalui penggunaan teknologi, informasi, serta komunikasi pemerintah berupaya dalam mengoptimalkan pelayanan yang diberikan terhadap penduduk. Teknologi informasi bisa digunakan dalam menaikkan pelayanan dengan membuatnya lebih efisien serta transparan, sehingga mampu

menaikkan efektivitas serta efisiensi pelayanan publik. Wajar sebagai ibu kota negara RI, Pemprov DKI Jakarta tak henti-hentinya menaikkan kualitas pelayanan terhadap penduduk. Pelayanan perizinan ialah salah satu pelayanan publik yang paling sering diakses oleh penduduk. Begitu juga diketahui jika izin tidak akan lepas dari kehidupan penduduk. Izin yang diperlukan dalam pembangunan gedung, usaha perdagangan, minimarket, praktik dokter, bidan, serta apotek, di antara jenis izin lainnya. Dinas Penanaman Modal serta Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) ialah instansi yang bertugas memberikan pelayanan perizinan terhadap penduduk. Pada 26 April 2018, DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta melakukan soft launching aplikasi Jakarta Evolution (JakEVO) untuk pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) serta Tanda Daftar Perusahaan (TDP).

Namun, JakEVO masih kurang dikenal oleh penduduk DKI Jakarta. Belum ada sosialisasi langsung dari pihak DPMPTSP terhadap penduduk DKI Jakarta mengenai aplikasi ini, Juga kendala lainnya yakni sering terjadinya error pada saat penggunaan aplikasi. Terlebih saat maraknya wabah virus covid-19. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta membuat kebijakan dadakan berbentuk Surat Tanda Registrasi Pekerja (STRP) yang menjadi tiket lolos penyekatan bagi pekerja sektor esensial serta kritikal di Jakarta. Kebijakan tersebut terkesan mendadak sebab sosialisasi pertama kali diunggah melalui akun Instagram Pemprov DKI Jakarta Minggu, 4 Juli 2021 kurang lebih pukul 22.00 WIB untuk diterapkan keesokan paginya. Akan tetapi sesuai sosialisasi dipublikasikan pada akun sosial media Pemprov DKI Jakarta, sistem aplikasi

JakEVO ternyata tidak siap. Untuk itu perlu dikaji apakah aplikasi JakEVO sudah mampu menaikkan pelayanan publik di DKI Jakarta, kendala yang dihadapi selama mengoperasikan aplikasi JakEVO, serta dampak yang dirasakan oleh pemerintah serta warga DKI Jakarta mengikuti aplikasi layanan perizinan aplikasi JakEVO.

Kantor Kecamatan Cipayung Jakarta Timur adalah salah satu kantor yang memberikan layanan administrasi yang berada di Jakarta Timur. Bentuk layanan yang diberikan berhubungan dengan administrasi kependudukan, pengantar perizinan, pengantar keterangan dan surat-surat lainnya atau surat rekomendasi. Salah satu contoh layanan yang diberikan di Kantor Kecamatan Cipayung Jakarta Timur antara lain pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), pembuatan kartu keluarga (KK), pembuatan surat kelahiran dan pembuatan surat kematian, pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), atau Surat Izin Tempat Usaha (SITU), dan fasilitas pelayanan pemerintahan lain bagi masyarakat ataupun pemerintahan di tingkat kecamatan. Di sini tugas utama pegawai atau birokrat pemerintah adalah melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya, dalam artian pegawai memberikan pelayanan yang maksimal yang sesuai dengan harapan masyarakat, tanpa menimbulkan perasaan kesal akibat pelayanan yang tidak baik. Maka tujuan instansi tersebut adalah meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan pada masyarakat.

Saat ini pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah belum dapat memenuhi kualitas pelayanan publik yang diharapkan oleh masyarakat luas. Hal ini ditandai dengan adanya berbagai keluhan

masyarakat yang menggunakan pelayanan publik, sebagai contoh ketika masyarakat akan mengurus surat-surat yang sifatnya administrasi seperti pembuatan E-KTP, surat perizinan maupun surat keterangan, masyarakat tidak diberi kepastian waktu, kapan dokumen yang masyarakat butuhkan itu jadi. Ketidakpastian waktu mengakibatkan timbul rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah, dan dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap instansi tersebut. Selain itu pegawai instansi yang kurang ramah terhadap masyarakat dalam memberikan pelayanan juga merupakan salah satu factor penyebab rendahnya kualitas pelayanan publik di suatu instansi. Mengingat fungsi utama pemerintah ialah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Sejalan dengan hal tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi juga menemukan bahwa kualitas pelayanan publik pada instansi pemerintah masih lemah dan setengah hati. Menurut Deputi Pelayanan Publik Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara (PAN) mengaku, pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat selama ini masih banyak kelemahan dan kekurangan sehingga perlu diperbaiki.

Kepuasan masyarakat dapat dicapai apabila aparatur pemerintah yang terlibat baik langsung maupun tidak langsung dalam pelayanan dapat dimengerti dan menghayati serta berkeinginan untuk melaksanakan pelayanan prima. Pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik dari pemerintah kepada masyarakat pelanggan/pengguna jasa, pelayanan prima ada bila ada standar

pelayanan, dan pelayanan yang diberikan sesuai, sama atau lebih dari standar yang telah ditetapkan.

Aplikasi JakeEVO dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai permasalahan. Contohnya pada bulan juli tahun 2021 memiliki permasalahan yaitu tidak berjalannya aplikasi JakeEVO dalam mengurus Surat Tanda Registrasi Pekerja (STRP), menurut Pemprov DKI Jakarta permasalahan yang terjadi dikarenakan untuk pengajuan STRP masih dalam tahap percobaan dan pada pelaksanaannya hanya dapat menampung 1 juta pemohon, sedangkan yang terjadi terdapat 17 juta pemohon. Pemprov DKI Jakarta melalui Dinas PM & PTSP kembali mendapatkan penghargaan pelayanan publik terbaik dari Kementerian PAN RB pada tahun 2021. Penilaian yang dilakukan Kementerian PAN RB berdasarkan hasil evaluasi kinerja pemerintah daerah di 33 provinsi dan 221 kabupaten/kota. Pemprov DKI Jakarta melalui Dinas PM & PTSP mendapatkan nilai terbaik sehingga mampu mendapatkan penghargaan pelayanan publik terbaik pada tahun 2022. Penghargaan tersebut tidak terlepas dari keberhasilan dari salah satu program yang dilaksanakan Pemprov DKI Jakarta melalui Dinas PM & PTSP yaitu aplikasi JakeEVO.

Dalam menjalankan pelayanan publik tidak terlepas dari peran pemerintah. Pemerintah berperan penting dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik yang baik untuk masyarakat. Salah satu cara meningkatkan pelayanan publik melalui penciptaan tata pemerintah yang baik (*good governance*). Dapat dikatakan tujuan dari *good governance* adalah tercapainya kondisi pemerintahan yang dapat menjamin kepentingan pelayanan publik

secara seimbang dengan melibatkan kerjasama antar semua komponen pelaku (negara, masyarakat madani, lembaga-lembaga masyarakat dan pihak swasta).

Bersumber pada latar belakang di atas penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Pelayanan Perizinan Melalui Jakarta Evolution terhadap Kepuasan Pengusaha UMKM di Kecamatan Cipayung Jakarta Timur”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, dapat disimpulkan beberapa masalah sebagai berikut :

1. Masih adanya keluhan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik.
2. Jangka waktu pelayanan publik belum sesuai dengan harapan masyarakat.
3. Kurang ramahnya pegawai dalam melayani masyarakat
4. Masih ada aparatur yang membeda-bedakan dalam memberi pelayanan kepada masyarakat.
5. Sumber Daya Manusia masih kurang kompeten dibidangnya.
6. Kedisiplinan pegawai masih rendah dalam melayani masyarakat.
7. Sarana dan prasarana yang tersedia masih belum memadai.

C. Pembatasan Masalah

Agar penelitian ini dapat dilakukan lebih fokus dan karna keterbatasan waktu dan kemampuan penulis maka berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan di atas, maka pembatasan masalah dibatasi pada :

1. Masih adanya keluhan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang relative rendah.
2. Jangka waktu pelayanan publik yang belum sesuai dengan harapan pengusaha UMKM.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah yang telah diuraikan di atas, maka pertanyaan perumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut
“Pengaruh Pelayanan Perizinan Melalui JakEvo terhadap Kepuasan Pengusaha UMKM di Kecamatan Cipayung Jakarta Timur.”

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan perizinan melalui JakEvo terhadap pengusaha UMKM Kecamatan Cipayung Jakarta Timur.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis :

Secara teoritis, penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat untuk memberikan kontribusi kepada ilmu pengetahuan dalam bidang Ilmu Sosial dan Politik, khususnya mengenai pengaruh pelayanan perizinan melalui Jakevo terhadap Kepuasan Pengusaha UMKM di Kecamatan Cipayung Jakarta Timur.

2. Manfaat Praktis :

Secara praktis, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber rujukan bagi peneliti selanjutnya, dan sekaligus sebagai bahan kajian bagi mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik berkaitan dengan pengaruh pelayanan perizinan melalui Jakevo terhadap Kepuasan Pengusaha UMKM di Kecamatan Cipayung Jakarta Timur.

