

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan suatu rangkaian proses dimana pemerintah harus menyediakan serta memberikan layanan kepada masyarakat dengan tujuan mempermudah berbagai kebutuhan dan kepentingan yang bersifat publik. (Irfan B et al., 2022; Zhang et al., 2022). Berdasarkan pengertian tersebut bisa dikatakan bahwa pemerintah diharapkan mampu menjamin pelaksanaan pelayanan publik harus dilaksanakan secara efektif dan efisien. Secara umum dalam UUD 1945 sudah diatur tujuan pemerintah Negara Indonesia yaitu untuk melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut ketertiban dunia. Dari tujuan tersebut tersirat bahwa pemerintah bertanggung jawab memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat. Secara spesifik juga telah diatur pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik, serta pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.

Sejalan dengan yang telah dikemukakan oleh Moenir (2015), dan Arini (2015), Pemerintah memegang tanggung jawab yang sangat penting dalam melakukan perannya untuk memberikan pelayanan dan mengatur kebutuhan warga negara. Peran ini dijalankan melalui beragam aktivitas seperti memberikan pelayanan secara langsung, mengatur, membina, mengkoordinasikan, dan membangun dalam berbagai aspek pelayanan publik. Pelayanan tersebut diselenggarakan melalui berbagai lembaga atau institusi pemerintahan, dengan aparat pemerintah yang bertindak sebagai pelaksana langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan begitu, penting juga bagi aparatur untuk memahami bagaimana masyarakat memandang, merasakan dan menilai kinerja layanan publik yang ada (Toha, 2008; Rohayatin et al., 2017). Sebagai penyedia pelayanan kepada masyarakat, pemerintah memiliki tanggung jawab untuk menyediakan pelayanan yang berkualitas. Dengan demikian, pemerintah harus meningkatkan dan menjamin pelayanan publik yang sesuai dengan prinsip-prinsip pemerintahan yang berlaku. Hal ini bertujuan agar pemerintah dapat memberikan perlindungan kepada setiap warga negara dari potensi penyalahgunaan kekuasaan dalam proses pelayanan publik.

Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat juga terus mengalami pembaruan, mulai banyak reformasi pelayanan yang dilakukan yang mengarah pada perbaikan pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat (Dewi & Suparno, 2022). Meskipun demikian, Pembaruan dalam pelayanan publik belum dapat mencapai tingkat kekuasaan yang diharapkan. Bahkan, masyarakat masih seringkali merasa tidak memiliki kekuatan dan terpinggirkan

dalam konteks penyelenggaraan pelayanan (Lestari & Santoso, 2022). Contoh masalah dalam pelayanan publik diantaranya ialah meliputi prosedur yang rumit, ketidakpastian mengenai waktu dan biaya yang membuat pelayanan sulit diakses dengan terjangkau oleh masyarakat. Kondisi ini menciptakan kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap aparat, sehingga mereka mencari solusi alternatif dengan memberikan uang tambahan (Wahyudi, 2022; Sulistiyowati et al, 2022; Ariyani et al., 2023).

Berdasarkan penilaian Ombudsman Republik Indonesia selaku pengawas penyelenggaraan pelayanan publik melaksanakan penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik dengan maksud mencegah terjadinya maladministrasi yang mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menunjukkan bahwa masih rendahnya kepatuhan pelayanan publik seperti pada tabel 1.1:

Tabel 1.1 Presentase Kepatuhan Pelaksanaan Pelayanan Publik di Indonesia

Lembaga	Presentase Kepatuhan Pelaksanaan Pelayanan Publik								
	Zona Hijau (Kepatuhan Tinggi)			Zona Kuning (Kepatuhan Sedang)			Zona Merah (Kepatuhan Rendah)		
	2019	2021	2022	2019	2021	2022	2019	2021	2022
Kementrian	50.00	70.83	70.83	50.00	29.17	29.17	-	-	-
Lembaga	-	80.00	81.82	100	20.00	18.18	-	-	-
Pemerintah Provinsi	33.33	38.24	27.42	50.00	55.88	55.94	16.67	5.88	8.59
Pemerintah Kabupaten/Kota	33.02	24.76	46.42	47.22	54.33	42.66	26.51	20.91	10.92

Sumber: Ombudsman RI, 2024

Berdasarkan tabel di atas, pada 3 tahun terakhir pelaksanaan pelayanan publik menunjukkan kenaikan dalam presentase kepatuhan pelayanan publik zona hijau (kepatuhan tinggi) pada Kementerian dan Lembaga, sedangkan pada Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota masih dalam zona kuning (kepatuhan

sedang) dalam pelaksanaan pelayanan publik. Rendahnya kepatuhan/penerapan standar pelayanan publik dapat mengakibatkan berbagai jenis maladministrasi, misalnya: ketidakjelasan prosedur, ketidakpastian jangka waktu layanan, pungli, korupsi, ketidakpastian layanan perijinan investasi, kesewenang-wenangan, sehingga hal tersebut akan menimbulkan adanya penurunan kepercayaan publik terhadap aparat dan pemerintah yang berpotensi mengarah pada apatisisme publik. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rohayatin et al (2017), berbagai faktor penyebab buruknya kualitas pelayanan publik yang ditemukan dapat berdampak kepada krisis kepercayaan dari masyarakat terhadap pemerintah. Semakin berkualitasnya pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah maka semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat serta semakin tinggi pula tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Sehingga pentingnya penilaian kepatuhan pelayanan publik ini bertujuan agar adanya usaha pemerintah dalam perbaikan peningkatan kualitas pelayanan publik serta pencegahan maladministrasi melalui penerapan komponen standar pelayanan pada tiap unit pelayanan publik.

Tingginya angka kepatuhan standar pelayanan publik seharusnya juga diikuti dengan kepuasan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik. Dengan begitu dapat dikatakan bahwa penyelenggara pelayanan tersebut memiliki pelayanan yang prima di mata masyarakat. Standar pelayanan merupakan suatu standar yang digunakan sebagai panduan bagi penyelenggaraan pelayanan dan sebagai acuan untuk menilai kualitas layanan. Standar ini ialah komitmen dan janji penyelenggara layanan kepada masyarakat untuk menyelenggarakan layanan yang berkualitas, efisien, mudah diakses, terjangkau, dan teratur.

Ketidakpatuhan terhadap standar pelayanan publik berdampak pada penurunan kualitas pelayanan secara menyeluruh. Lambat atau cepatnya, hal ini akan mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Penurunan kepercayaan ini akan berdampak langsung pada pembatasan pertumbuhan investasi. Masalah dalam penyelenggaraan layanan publik di tingkat pemerintah merupakan masalah nasional yang memiliki akar persoalan yang hampir serupa, yaitu masalah sumber daya manusia di dalam birokrasi, struktur organisasi, proses administrasi, budaya kerja, serta kinerja organisasi secara keseluruhan.

Di samping itu menurut Kementerian Keuangan, komponen standar pelayanan publik dirancang untuk memberikan akses informasi yang seluas-luasnya kepada masyarakat. Hal ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan dasar yang berkontribusi pada kesejahteraan mereka. Dengan memenuhi standar pelayanan, diharapkan dapat mengurangi kemungkinan terjadinya tindakan-tindakan maladministrasi seperti pungutan liar, pelanggaran prosedur, penundaan yang berlarut-larut, dan sebagainya yang menjadi ceah bagi tindakan korupsi.

Melalui berita *online* Detik News, Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MENPAN-RB) mengupayakan adanya peningkatan kualitas pelayanan publik. MENPAR RB bersama Presiden ingin adanya inovasi pelayanan publik agar lebih digiatkan dengan tidak hanya berorientasi pada input atau administrasinya saja, akan tetapi juga harus berorientasi pada hasil dengan dampak yang bisa dirasakan langsung oleh masyarakat. Konsep tersebut telah dijalankan dengan berbagai inovasi pelayanan publik, salah satunya ialah melalui

Mal Pelayanan Publik (MPP) yang saat ini terdapat di 152 Kabupaten/Kota di Indonesia salah satunya di Kabupaten Sidoarjo.

Pemerintah Provinsi atau Kabupaten/Kota memiliki peran strategis dalam memaksimalkan pelayanan publik sebagaimana tujuan adanya otonomi daerah. Salah satu pelayanan yang krusial yang masih sering ditemui adanya kekurangan dalam pemenuhan pelayanan publik kepada masyarakat ialah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo. DPMPTSP bertanggung jawab dalam merumuskan, melaksanakan serta mengembangkan kebijakan terkait penanaman modal serta mengelola administrasi terkait perizinan dan non-perizinan secara menyeluruh dengan prinsip-prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, penyederhanaan, keamanan, kepastian, dan keterbukaan. Dalam melaksanakan pelayanan publik DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo mengacu pada Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 78 Tahun 2022 Tentang Standar Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo.

Melalui monitoring dan evaluasi oleh ombudsman, pelayanan izin di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo sejak tahun 2021 pemerintah berharap agar pelayanan publik harus ditingkatkan untuk bisa masuk zona hijau di tahun 2022 dalam survei kepatuhan pelayanan publik, yang mana pada tahun 2021 berada di zona kuning. Selanjutnya pada tahun 2022 berdasarkan penilaian ombudsman menunjukkan bahwa standar pelayanan menunjukkan angka yang sangat baik yakni dengan nilai 84,46% nilai kepatuhan pelaksanaan standar pelayanan publik dan dalam zona hijau (Ombudsman RI,

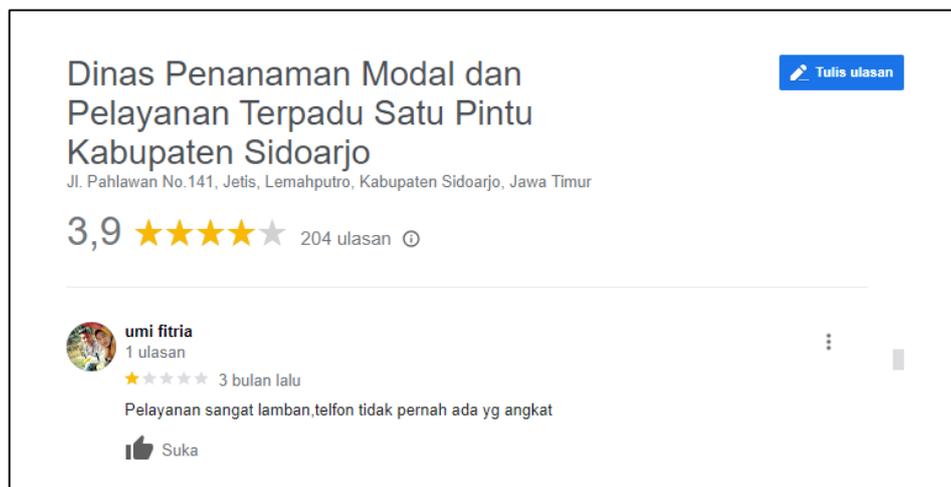
2022). Hal tersebut menunjukkan adanya peningkatan standar pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo.

Saat ini pelayanan izin DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo yang bisa dilakukan dengan pengajuan *online* terdiri atas 2 jenis pelayanan perizinan. Yang pertama ialah Pelayanan OSS RBA (*Online Single Submission Risk Based Approach*) yaitu pelayanan perizinan berusaha berbasis resiko melalui sistem *online single submission* yang bisa diakses pada oss.go.id atau bisa juga pelayanan dilakukan secara langsung dengan datang ke Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo. Lalu yang kedua ialah Pelayanan NON OSS RBA merupakan proses pelayanan perizinan tidak melalui sistem OSS yang mana dalam jenis pelayanan ini terdiri atas pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) dalam pengajuannya bisa melalui <https://simbg.pu.go.id/>, Izin Usaha Toko Swalayan (IUTS) dan Izin Reklame bisa dilakukan melalui SIPPADU. Meskipun jenis-jenis pelayanan izin tersebut sudah termasuk dalam pelayanan perizinan *online*, untuk pelayanan perizinan bangunan gedung sendiri masih ditemui adanya keterlambatan dalam proses pelayanannya sehingga pemohon tidak bisa menerima penerbitan surat izin persetujuan bangunan gedung sesuai dengan jangka waktu yang ada pada prosedur. Berdasarkan wawancara yang dilakukan diawal penelitian oleh penulis di DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo masih ditemui adanya pelayanan yang kurang baik akibat terjadinya tumpang tindih informasi khususnya dalam pelayanan PBG (Persetujuan Bangunan Gedung). Berikut ini merupakan beberapa keluhan yang ditemui pada pelayanan PBG:

“Pengajuan permohonan untuk pendirian bangunan di bulan Oktober 2023, namun sampai pada Januari 2024 surat izin masih belum keluar, padahal untuk kepengurusan perpanjangan izin tidak sampai 2 minggu” Wawancara dengan BN selaku masyarakat yang melakukan permohonn perizinan DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo pada September 2023

“Proses verifikasi pengajuannya memerlukan waktu selama berminggu-minggu, akan tetapi saya tidak juga mendapatkan kejelasan dari pihak dinas bagaimana status perizinan yang diajukan” Wawancara dengan PR selaku masyarakat yang melakukan permohonn perizinan DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo pada September 2023

Berdasarkan fenemona tersebut, penulis juga merasakan keresahan pemohon yang mengajukan pelayanan PBG, yang mana petugas dinas seharusnya bisa langsung menguhungi pemohon untuk menginformasikan mengenai kejelasan status perizinan PBG yang telah diajukan. Keluhan lain mengenai keterlambatan dalam penerbitan SK dalam pelayanan PBG juga disampaikan oleh beberapa pemohon melalui ulasan *google maps* DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo sebagai berikut:



Gambar 1.1 Ulasan Google Maps oleh Pemohon Mengenai Pelayanan DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo

Sumber: <https://maps.app.goo.gl/F6WZhip5mGhjYt726>, 2024



Gambar 1.2 Ulasan Google Maps oleh Pemohon Mengenai Pelayanan DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo

Sumber: <https://maps.app.goo.gl/F6WZhip5mGhjYt726>, 2024



Gambar 1.3 Ulasan Google Maps oleh Pemohon Mengenai Pelayanan DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo

Sumber: <https://maps.app.goo.gl/F6WZhip5mGhjYt726>, 2024

Berdasarkan keluhan di atas, pemohon merasa sulit untuk menghubungi petugas DPMPTSP. Keluhan lain juga dirasakan pemohon dalam melakukan pengajuan legalisir IMB/PBG dan pengajuan IMB/PBG untuk rumah tinggal yang

dirasa pemohon ialah pelayanan berjalan dengan lambat. Keterlambatan proses pelayanan PBG juga dapat dilihat berdasarkan tabel data rekapitulasi pelayanan PBG DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo di bawah ini:

Tabel 1.2 Rekapitulasi Pelayanan PBG DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo Tahun 2020-2023

No.	Tahun	Jumlah	Tepat Waktu	Terlambat	Presentase (%)
1.	2020	-	-	-	-
2.	2021	435	374	61	85,9
3.	2022	1195	781	414	65,35
4.	2023	1267	863	404	68,11

Sumber: DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo, 2024

Keterlambatan dalam pelayanan PBG turut menyebabkan keterlambatan pemohon dalam menerima surat keputusan PBG. Berdasarkan tabel di atas, pada tahun 2020 tidak ada laporan mengenai pelayanan PBG dikarenakan wabah virus corona yang mengakibatkan pelayanan perizinan tidak optimal dan tidak dapat dilaksanakan dengan baik. Selanjutnya, keterlambatan penerbitan SK PBG di tahun 2021 dan 2022 dikarenakan adanya pergantian sistem pelayanan. Sejak tanggal 15 Desember 2021, Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Sidoarjo yang pengajuannya bisa dilakukan melalui SIPPADU telah berganti menjadi Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) yang mana pelayannya dilaksanakan melalui <https://simbg.pu.go.id/> yang telah diatur berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 16 Tahun 2021 Tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 Tentang Bangunan Gedung. Sehingga keterlambatan dalam proses pelayanan PBG ini dapat terjadi karena adanya penyesuaian aturan dalam prosedur pelayanan PBG. Keterlambatan ini juga berdampak pada target dan realisasi retribusi DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo dalam hal pelayanan PBG, yang mana target untuk PBG ialah

tercapainya besaran retribusi PBG yang dibayarkan oleh pemohon. Berikut ini merupakan data target dan realisasi retribusi PBG DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo:

Tabel 1.3 Target dan Realisasi Retribusi PBG DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo Tahun 2021-2023

Tahun	Target dan Realisasi	Jumlah	Presentase (%)
2021	Target	15.750.000.000	104
	Realisasi	16.426.459.533	
2022	Target	25.330.000.000	80
	Realisasi	20.429.526.050	
2023	Target	20.000.000.000	92,5
	Realisasi	18.500.000.000	

Sumber: DPMPSP Kabupaten Sidoarjo, 2024

Dalam pelayanan PBG, DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo tidak menjalankannya sendiri melainkan bekerja sama dan berkoordinasi dengan Dinas PUPR Kabupaten Sidoarjo. DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo merupakan dinas yang ditunjuk untuk melakukan pelayanan perizinan terpadu dan di dalam pelayanan tersebut membutuhkan sinkronisasi dengan Dinas PUPR Kabupaten Sidoarjo dan Dinas PUPR yang nantinya memproses surat rekomendasi untuk bangunan dengan kategori 2 lantai ke atas dan urusan tinjau lapangan untuk klarifikasi kontruksinya, namun apabila selesai maka pemohon akan menggunakannya sebagai salah satu prasyarat pada pengurusan PBG di DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo.

Kinerja dari pegawai DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo ini memiliki peran penting dalam kelancaran proses penyelenggaraan perizinan PBG bagi masyarakat. Kinerja lembaga publik ini ditunjukkan dengan terpenuhinya tugas dan fungsi organisasi serta adanya kepuasan dari masyarakat terhadap pelayanan yang

diberikan. DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo harus bisa memberikan pelayanan yang maksimal agar target dan sasaran yang direncanakan mampu dicapai dengan tepat waktu serta agar masyarakat memiliki rasa puas terhadap pelayanan yang ada. Untuk itu, penting untuk meneliti bagaimana kinerja pegawai DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka pada penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana **Faktor-Faktor Pendukung Pelaksanaan Pelayanan PBG (Persetujuan Bangunan Gedung) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo** yang dinilai berdasarkan faktor-faktor pendukung pelaksanaan pelayanan publik oleh Moenir (2008), diantaranya meliputi; 1) kesadaran pegawai, 2) adanya aturan, 3) faktor organisasi, 4) faktor kemampuan dan keterampilan, 5) sarana pelayanan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu bagaimana Faktor-Faktor Pendukung Pelaksanaan Pelayanan PBG yang diterapkan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo?

1.3 Tujuan Penelitian

Pada umumnya suatu penelitian bertujuan untuk menemukan, menguji, dan mengembangkan suatu pengetahuan. Demikian pula dengan penelitian yang akan penulis teliti memiliki tujuan khusus. Adapun tujuan penulis yaitu untuk mengetahui Faktor-Faktor Pendukung Pelaksanaan Pelayanan PBG di Dinas

Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo.

1.4 Manfaat Penelitian

a. Manfaat bagi peneliti

Mengetahui Faktor-Faktor Pendukung Pelaksanaan Pelayanan PBG di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo. Dan selanjutnya untuk dilaporkan sebagai hasil penelitian.

b. Manfaat bagi pembaca

Pembaca dapat mengetahui Faktor-Faktor Pendukung Pelaksanaan Pelayanan PBG Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo.

c. Manfaat bagi pemerintah Kabupaten Sidoarjo

Dengan diadakannya penelitian ini pemerintah Kabupaten Sidoarjo dapat mengetahui bagaimana Faktor-Faktor Pendukung Pelaksanaan Pelayanan PBG di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo. Sehingga pemerintah dapat mengembangkan potensi yang ada.