

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Tujuan utama dibentuknya pemerintahan adalah untuk menjaga suatu sistem ketertiban dimana masyarakat bisa menjalani kehidupan secara wajar. Pemerintahan modern pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat atau biasa disebut pelayanan publik (*publik service*). Pelayanan Publik sendiri merupakan kegiatan-kegiatan dan objek-objek tertentu yang secara khusus dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat umum (*the general public*) atau memberikan dukungan terhadap upaya meningkatkan kenikmatan dan kemudahan (*comfort and convenience*) bagi seluruh masyarakat.

Salah satu pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah yaitu pelayanan administratif. Pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat seperti pengurusan perizinan (IMB, Surat Izin Usaha Perdagangan, Surat Izin Gangguan, Tanda Daftar Perusahaan, dan lain-lain).

Sebagai penyedia jasa perizinan, pemerintah daerah berperan besar dalam interaksinya secara langsung dengan masyarakat, maupun sebagai kepanjangan tangan pemerintah pusat di daerah. Kepentingan pemerintah daerah terhadap pelayanan perizinan juga sangat tinggi karena perizinan mempengaruhi pendapatan dan iklim investasi daerah. Kewenangan untuk memungut pajak dan retribusi serta penerbitan izin diserahkan kepada pemerintah daerah menurut

undang-undang dan peraturan yang berlaku. Namun khususnya untuk mencegah terjadinya pungutan pajak dan retribusi yang berlebihan serta perizinan yang menghambat, pemerintah pusat tetap memegang kendali terhadap peraturan daerah melalui kajian kesesuaian kebijakan dan peraturan daerah dengan undang-undang dan peraturan nasional yang berlaku.

Keluarnya Undang Undang Nomor 28 tahun 1999 tentang penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan bebas perilaku Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN) telah memberikan nuansa baru dalam penyelenggaraan pemerintah di Indonesia, baik ditingkat pemerintah pusat dan daerah. Hal yang paling fundamental dengan lahirnya undang-undang tersebut adalah adanya komitmen yang kuat dari pemerintah untuk memberantas budaya KKN serta mengoptimalkan fungsi pelayanan pada masyarakat. Ini merupakan bagian yang sistematis dari upaya pemerintah dalam menyelenggarakan “*Good Governance*” (pemerintahan yang baik). Kebijakan ini pula merupakan instrumen bagi pemerintah dalam melakukan penilaian terhadap rencana-rencana kerja yang telah ditetapkan sebelumnya. Di sisi lain, efektifnya pelayanan kepada masyarakat dapat mencerminkan bahwa fungsi-fungsi dalam kelembagaan pemerintahan telah berjalan dengan baik.

Harapan penting dalam proses tersebut terutama ditujukan kepada lembaga-lembaga pemerintah yang berorientasi pada pelayanan publik. Dapat disadari bahwa kelemahan-kelemahan yang terjadi selama ini secara umum disebabkan karena prosedur pelayanan yang “banyak pintu”, waktu lama dan biaya yang tinggi pula. Kondisi ini pula yang mencerminkan bahwa kualitas kerja

ataupun kinerja pihak-pihak yang terlibat dalam pelayanan dimaksud belum menunjukkan hasil yang maksimal.

Pelayanan kepada masyarakat akan lebih maksimal apabila sumber daya pelaksana dalam instansi atau lembaga publik sudah bekerja dengan baik sesuai dengan peran dan fungsinya masing-masing. Dengan kata lain, bahwa individu yang terlibat memiliki pemahaman serta tanggung jawab yang tinggi untuk menyelesaikan segala sesuatu yang menjadi kewajibannya. Disisi lain, kualifikasi sumber daya manusia pelaksana tersebut telah memenuhi persyaratan, termasuk pula mengenai ketersediaan sumber daya penunjang dan pelaksana kerja.

Salah satu tempat pelayanan publik bagi masyarakat Kota Gorontalo adalah Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu yang selanjutnya disingkat KPPT, yang melayani pembuatan pengurusan surat izin (IMB, Surat Izin Usaha Perdagangan, Surat Izin Gangguan, Tanda Daftar Perusahaan, dan lain-lain). Pelayanan publik selama ini pada dasarnya berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada berbagai aspek yaitu bagaimana pola penyelenggaraannya, dukungan sumber daya manusia dan kelembagaan.

Berdasarkan hasil observasi awal peneliti pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Gorontalo Kota Gorontalo, ternyata sistem pelayanan publik yang ada pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Gorontalo Kota Gorontalo masih belum optimal. Hal ini dilihat dari media informasi terpadu yang belum dimanfaatkan secara maksimal.. Akibatnya masih

banyak masyarakat yang belum bisa mendapatkan informasi yang cepat tanpa harus datang ke kantor.

Selanjutnya, kualitas pelayanan pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Gorontalo Kota Gorontalo itu sendiri masih belum optimal. Salah satunya karena masih ada beberapa pegawai yang sering menunda pekerjaan terutama pada saat peninjauan lapangan. Sehingga banyak berkas pengajuan pengurusan perizinan yang menumpuk karena belum dapat diproses dan mengakibatkan masyarakat menunggu terlalu lama melebihi batas waktu yang telah ditentukan.

Selain itu, kurangnya fasilitas pendukung seperti komputer dan ketiadaan kendaraan operasional juga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Gorontalo Kota Gorontalo. Hal ini terlihat dari jumlah komputer yang tidak sesuai dengan kebutuhan karyawan, dimana satu komputer dipakai lebih dari satu orang dan harus bergantian, sehingga waktu yang dibutuhkan untuk memproses satu berkas memerlukan waktu yang lebih lama. Selanjutnya ketiadaan kendaraan operasional mengakibatkan proses peninjauan atau survey lapangan menjadi terhambat, sehingga untuk penyelesaian izin yang memerlukan proses peninjauan akan membutuhkan waktu yang lebih lama.

Berdasarkan fenomena yang ada, peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan mengambil judul : “Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Gorontalo”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka peneliti mengidentifikasi beberapa masalah penelitian diantaranya :

1. Sistem pelayanan publik yang belum optimal.
2. Masih adanya beberapa pegawai yang sering menunda pekerjaan terutama pada saat peninjauan lapangan.
3. Kurangnya fasilitas pendukung dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Gorontalo.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka peneliti merumuskan permasalahan yaitu bagaimanakah kualitas pelayanan publik pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Gorontalo?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan pada penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Gorontalo.

1.5 Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti mendapatkan dua manfaat yaitu sebagai berikut :

a. Manfaat praktis

Bahwa hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pimpinan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Gorontalo sebagai lokasi penelitian, sehubungan dengan kualitas pelayanan publik dalam pelayanan, guna untuk meningkatkan pelayanan pada masyarakat, serta bagi peneliti lain menjadi bahan perbandingan guna penelitian-penelitian lebih lanjut pada masa mendatang.

b. Manfaat Teoritis

Manfaat yang diharapkan dengan penelitian ini adalah bahwa kegiatan penelitian dapat menjadi wahana pengetahuan dan pengalaman bagi peneliti terkait dengan penulisan Karya Tulis Ilmiah secara baik dan benar serta aplikasi tanggung jawab akademik peneliti terhadap darma penelitian Perguruan Tinggi.

1.6 Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat pelaksanaan penelitian adalah di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Gorontalo yang beralamat di Jl. Sultan Botutihe No. 131 Kelurahan Ipilo, Kecamatan Kota Timur, Kota Gorontalo.

Waktu penelitian dilaksanakan selama 4 bulan terhitung mulai April sampai Juli 2012.

1.7 Sumber Data

Dalam pengumpulan data penelitian, maka peneliti menggunakan beberapa sumber yang dapat dirinci sebagai berikut :

- a. Sumber data Primer, merupakan data yang diperoleh secara langsung dalam objek penelitian, dalam hal ini melalui kegiatan observasi serta wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Gorontalo, terkait dengan permasalahan yang dikaji dalam penelitian.
- b. Sumber data Sekunder, merupakan data yang diperoleh melalui referensi terutama mengenai teori pendukung penelitian yang diperoleh melalui telaah buku-buku teks, makalah, serta situs web.

1.8 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan tiga cara yakni :

- a. Observasi

Dalam penelitian, kegiatan observasi juga biasa dikenal dengan nama pengamatan. Kegiatan ini merupakan proses penelitian yang bertujuan untuk melihat secara langsung aktivitas-aktivitas yang terjadi pada lokasi penelitian.

b. Interview

Interview merupakan suatu alat utama untuk mengumpulkan data dan informasi objek yang diteliti, yaitu dengan cara peneliti melakukan wawancara dengan informan.

c. Dokumentasi

Pada penggunaan teknik ini peneliti bermaksud untuk memperoleh data berupa dokumen seperti peraturan perundang-undangan dan peraturan lainnya.

1.9 Teknik Analisis Data

Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian dikomparasikan dengan teori-teori yang relevan dengan masalah yang diteliti.