

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik yang berkualitas menjadi salah satu wujud dari ciri tata pemerintahan yang baik (*good governance*). Kinerja pelayanan publik sangat besar pengaruhnya terhadap kualitas kehidupan masyarakat. Oleh Karena itu membangun sebuah sistem pelayanan publik merupakan kewajiban bagi daerah. Salah satunya kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gorontalo.

Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota Gorontalo merupakan salah satu kantor pemerintahan yang memiliki kewenangan menangani pelayanan perizinan dan non perizinan dengan total jumlah izin 44 perizinan. Dari 44 perizinan terdapat 2 jenis perizinan yang memiliki retribusi yaitu IMB (Izin Mendirikan Bangunan) dan SIUG (Surat Izin Usaha Gangguan). Berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 4 juli 2017 diketahui pada tahun 2014 – 2016 telah tercatat 7675 usaha yang ada di kota gorontalo.

Dengan banyaknya usaha yang terdapat di kota Gorontalo tentunya memerlukan sebuah sistem pelayanan, akan tetapi saat ini DPM-PTSP kota Gorontalo dalam hal pelayanan perizinan dan non perizinan masih dilakukan dalam bentuk sistem konvensional, hal ini tentu menyulitkan masyarakat juga pihak dinas itu sendiri dalam memperoleh informasi mengenai persyaratan

pengurusan setiap izin, persetujuan izin, keberadaan surat izin dan proses pengolahan data perizinan dan non perizinan.

Berdasarkan permasalahan diatas peneliti berkeinginan untuk menerapkan sebuah sistem pelayanan perizinan dan non perizinan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, sehingga dapat memperoleh informasi yang lebih cepat dan diharapkan mampu mengurangi permasalahan dari proses pembuatan surat perizinan dan non-perizinan serta cepat dalam pengolahan data perizinan dan non-perizinan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dan latar belakang diatas maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana menerapkan sebuah sistem pelayanan perizinan dan non perizinan pada Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu yang cepat, informatif dan transparan?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Adapun ruang lingkup penelitian yang akan dibahas dalam penulisan laporan usulan skripsi ini, yaitu :

1. Bahasa pemograman yang digunakan adalah PHP dan untuk pengolahan database menggunakan MySQL.
2. Sistem ini belum terintegrasi dengan dinas terkait yaitu Dinas Pekerjaan Umum (PU) Kota Gorontalo.
3. Peneliti hanya mengambil 10 aspek perizinan yaitu :
 - Surat izin gangguan(SIGU).
 - Surat izin usaha perdagangan(SIUP).

- Surat tanda daftar industri(STDI).
- Surat izin usaha angkutan(SIUA).
- Surat izin usaha mendirikan bangunan(IMB).
- Surat izin penempatan(SIP).
- Surat izin penggunaan petak(SIPP).
- Surat izin usaha jasa konstruksi(SIUJK).
- Surat izin usaha keparawisataan(SIUK).
- Surat izin usaha tanda daftar perusahaan(TDP).

4. Peneliti hanya mengambil 6 aspek non perizinan yaitu :

- Surat Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan dan Peman
- Surat Keterangan Alih Fungsi Lahan
- Rekomendasi Pengumpul Uang dan Saran
- Rekomendasi Pemanfaatan Ruas Jalan
- Rekomendasi Jasa Pariwisata
- Dokumen Balik Nama Petak

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah membuat dan menerapkan sistem informasi pelayanan perizinan dan non perizinan berbasis web guna untuk mempermudah dan mempercepat pelayanan perizinan dan non perizinan.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Mempermudah Pemohon dalam proses permohonan perizinan dan non perizinan.

2. Mempermudah dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota Gorontalo dalam memberikan pelayanan dan pengawasan yang sesuai untuk diterapkan dalam program pelayanan perizinan dan non perizinan.
3. Meningkatkan pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. peningkatan kualitas pelayanan ini terutama terlihat dari aspek waktu dan biaya pelayanan.
4. Mempermudah pegawai dan masyarakat dalam hal melakukan pelayanan publik.