

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Pelayanan merupakan aspek yang tidak dapat dipisahkan dari dinamika kehidupan masyarakat. Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa ekspektasi masyarakat sering kali tidak terpenuhi, mengingat masih adanya persepsi bahwa pelayanan publik bersifat kompleks, memakan waktu, dan berbiaya tinggi. Secara substansial, setiap individu memerlukan pelayanan dalam kehidupannya, dan hal ini menjadi bagian yang tidak bisa dilepaskan dari aktivitas bermasyarakat maupun bersosialisasi. Salah satu bentuk pelayanan tersebut terlihat dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah.

Pilar utama dalam menjalankan fungsi pemerintahan yang berorientasi pada masyarakat ialah pelayanan publik. Pemerintah, baik pusat maupun daerah, berkewajiban menyediakan layanan yang menjamin kesejahteraan, keadilan, serta aksesibilitas bagi seluruh lapisan masyarakat. Bentuk pelayanan publik sangat beragam, mulai dari layanan administratif, sosial, ekonomi hingga investasi. Harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan juga terus meningkat seiring dengan pertumbuhan kesadaran hak-hak sipil, kemajuan teknologi informasi, serta meningkatnya mobilitas sosial dan ekonomi.

Landasan hukum utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia adalah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam regulasi tersebut dijelaskan bahwa pelayanan publik mencakup kegiatan atau rangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, baik dalam bentuk barang, jasa, maupun pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh instansi pelayanan publik (Bazarah et al., 2021). Beberapa poin penting yang tercakup dalam Undang-Undang ini antara lain:

1. Pentingnya kejelasan peran antara penyelenggara dan pengguna layanan. Dengan demikian, tercipta sistem pelayanan yang terstruktur, di mana

masyarakat memahami hak dan kewajibannya, sementara penyelenggara mengetahui batasan kewenangan serta tanggung jawab yang harus dipenuhi.

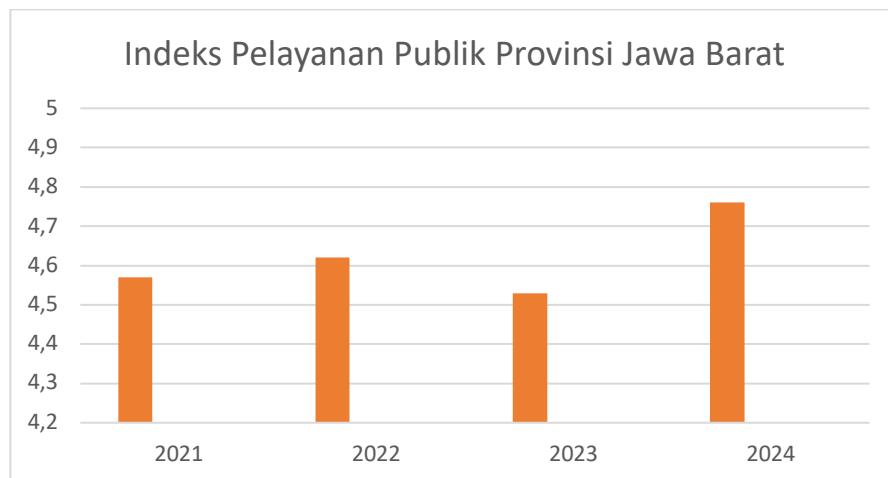
2. Partisipasi masyarakat menjadi aspek penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang demokratis dan responsif. Melalui keterlibatan masyarakat dalam pengawasan, evaluasi, serta penyampaian aspirasi dan pengaduan, maka kualitas layanan dapat terus ditingkatkan secara partisipatif.
3. Pelayanan publik harus dilaksanakan berdasarkan asas pemerintahan yang baik (*good governance*), seperti akuntabilitas, transparansi, efisiensi, dan keadilan. Tujuan ini memastikan bahwa pelayanan tidak semata-mata administratif, tetapi juga mencerminkan prinsip-prinsip etika pemerintahan.
4. Dalam setiap proses pelayanan, masyarakat memiliki hak atas perlakuan yang adil dan mendapatkan kepastian hukum. Undang-undang ini menjamin bahwa setiap warga negara dilindungi dari tindakan diskriminatif, maladministrasi, dan penyalahgunaan wewenang oleh aparatur penyelenggara layanan.

Aparatur negara sebagai pelaksana layanan publik memiliki peran strategis dalam mewujudkan pelayanan yang profesional dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Fungsi utama aparatur negara tidak hanya sebagai pengelola pemerintahan, tetapi juga sebagai pelayan publik yang dituntut mampu memperoleh layanan yang berkualitas. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik menjadi salah satu perwujudan tata kelola pemerintahan yang baik.

Salah satu pendekatan penting dalam mengevaluasi pelayanan publik adalah dengan mengukur kualitas pelayanan. Menurut Tjiptono 2014 (dalam Budiarno, 2022) Kualitas pelayanan merujuk pada sejauh mana keunggulan layanan diharapkan serta kemampuan untuk mengelolanya guna memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Untuk menilai tingkat kemajuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di suatu daerah, pemerintah menetapkan pengukuran Indeks Pelayanan Publik yang disusun secara nasional berdasarkan indikator-indikator kinerja pelayanan. Indeks ini merepresentasikan kualitas layanan yang diberikan oleh berbagai instansi publik dan menjadi acuan dalam menilai efektivitas serta

efisiensi pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Salah satu wilayah yang menjadi perhatian dalam konteks ini adalah Provinsi Jawa Barat, yang memiliki dinamika pembangunan dan pelayanan publik yang kompleks.

**Gambar 1.1 Indeks Pelayanan Publik Provinsi Jawa Barat**



**Sumber:** Open Data Jabar 2024

Berdasarkan data pada grafik di atas, terlihat bahwa Indeks Pelayanan Publik Provinsi Jawa Barat mengalami fluktuasi dalam kurun waktu empat tahun terakhir. Pada tahun 2021, indeks tercatat berada di angka 4,57. Kemudian mengalami peningkatan pada tahun 2022 menjadi 4,62. Namun, tren positif ini tidak berlanjut pada tahun 2023, di mana indeks kembali menurun ke angka 4,53. Penurunan ini menunjukkan adanya penurunan persepsi atau kinerja pelayanan publik di tahun tersebut, yang dapat disebabkan oleh berbagai faktor seperti perubahan kebijakan, transisi teknologi, atau kendala birokrasi di lapangan.

Pada tahun 2024, indeks pelayanan publik Jawa Barat menunjukkan lonjakan yang cukup signifikan hingga mencapai angka tertinggi selama empat tahun terakhir, yakni 4,76. Hal ini mencerminkan adanya perbaikan kualitas layanan yang cukup berarti, baik dari sisi kecepatan pelayanan, kemudahan akses, transparansi, maupun kepuasan pengguna layanan. Meskipun indeks pelayanan publik Provinsi Jawa Barat dalam beberapa tahun terakhir cenderung berada pada kategori "Baik", namun data menunjukkan adanya fluktuasi dari tahun ke tahun. Hal ini mengindikasikan bahwa pencapaian kualitas pelayanan belum sepenuhnya stabil dan merata di seluruh instansi pelayanan publik.

Salah satu bentuk upaya Pemerintah Jawa Barat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan membentuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Pembentukan lembaga ini tidak hanya merupakan respon terhadap tuntutan masyarakat akan layanan yang cepat dan efisien, tetapi juga merupakan bagian dari strategi reformasi birokrasi yang menekankan pentingnya pelayanan. Dinas PMPTSP hadir di berbagai tingkatan pemerintahan pusat, provinsi, hingga kabupaten/kota dengan tujuan mempercepat proses perizinan dan menciptakan iklim investasi yang kondusif.

Pembentukan lembaga ini didasarkan pada Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, yang kemudian ditindaklanjuti dengan Peraturan Daerah dan Peraturan Gubernur di tingkat provinsi. Tujuannya adalah untuk menyederhanakan proses pelayanan, mempercepat arus investasi, dan memberikan kepastian hukum bagi masyarakat serta pelaku usaha. Bentuk layanan yang diberikan meliputi pelayanan izin usaha, izin teknis sektoral, konsultasi investasi, pengaduan layanan, serta penyediaan informasi secara daring dan luring melalui sistem pelayanan digital, guna menjamin kemudahan dan keterjangkauan layanan.

DPMPTSP Provinsi Jawa Barat memiliki peran strategis dalam mendukung pertumbuhan ekonomi daerah. Sebagai ujung tombak kemudahan berusaha, instansi ini dituntut untuk menghadirkan sistem pelayanan publik yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan dunia usaha. Terlebih, Jawa Barat merupakan salah satu provinsi dengan potensi ekonomi terbesar di Indonesia, didukung oleh lokasi geografis yang strategis, infrastruktur yang memadai, serta sumber daya manusia yang melimpah. Kondisi ini menjadikan Jawa Barat sebagai magnet investasi, sehingga kualitas pelayanan di DPMPTSP menjadi faktor penting dalam menarik dan mempertahankan kepercayaan investor. Oleh karena itu, evaluasi terhadap kualitas pelayanan di DPMPTSP perlu dilakukan secara berkelanjutan agar layanan yang diberikan tetap profesional, efisien, dan sesuai dengan ekspektasi publik.

Meskipun berbagai inovasi telah dilakukan, seperti penerapan sistem digital, pelayanan online, dan pemangkasan prosedur birokrasi, namun masih terdapat

berbagai persoalan dalam praktiknya. Beberapa keluhan dari masyarakat dan pelaku usaha seperti ketidakjelasan prosedur, kurangnya informasi, keterlambatan proses perizinan, serta rendahnya kepuasan terhadap pelayanan yang diterima masih menjadi tantangan yang harus segera diatasi. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara standar pelayanan yang ditetapkan dengan realitas di lapangan.

Salah satu ciri utama dari tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah keterlibatan aktif masyarakat, di mana pemerintah berperan sebagai fasilitator sekaligus agen pembangunan. Partisipasi masyarakat sangat penting dalam memberikan evaluasi dan umpan balik terhadap implementasi kebijakan pelayanan publik yang dijalankan. Tingkat keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik oleh DPMPTSP Provinsi Jawa Barat dapat diukur melalui tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan.

**Tabel 1.1 Perbandingan Nilai IKM DPMPTSP Jawa Barat Tahun 2024**

No	Indikator	Triwulan 1	Triwulan 2	Triwulan 3	Triwulan 4
1	Persyaratan Pelayanan	90.55	91.23	91.43	92.01
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	90.99	90.89	92.28	92.01
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	88.95	89.24	90.59	89.50
4	Biaya/Tarif	98.11	100.00	98.60	98.37
5	Produk/Hasil Layanan	89.24	89.74	90.87	90.24
6	Kompetensi Pelaksana	91.57	91.39	90.73	91.57
7	Perilaku Pelaksana	93.31	93.05	92.70	92.60
8	Penanganan Pengaduan	87.65	90.40	89.75	88.91
9	Sarana dan Prasarana	90.26	91.72	91.29	91.12
10	Penggunaan Aplikasi	90.99	93.71	92.13	92.75

**Sumber:** Diolah Peneliti (2025)

Dari hasil tabel 1.1 data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas PMPTSP Jawa Barat Tahun 2024, terlihat adanya perkembangan yang cukup positif pada

sebagian besar indikator pelayanan publik selama empat triwulan. Secara umum, nilai indeks pada hampir semua indikator berada dalam kategori baik hingga sangat baik, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan telah berjalan secara optimal, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang memerlukan perbaikan.

Indikator Biaya/Tarif secara konsisten mencatatkan nilai tertinggi sepanjang tahun, mencapai puncaknya pada Triwulan II sebesar 100.00 dan tetap tinggi di Triwulan IV sebesar 98.37, mencerminkan kepuasan masyarakat terhadap keterjangkauan biaya layanan. Penggunaan Aplikasi juga menunjukkan tren positif dari 90.99 ke 92.75, menandakan penerimaan yang semakin baik terhadap layanan digital. Beberapa indikator lain seperti Persyaratan Pelayanan, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, serta Produk/Hasil Layanan, Kompetensi Pelaksana, dan Perilaku Pelaksana mengalami peningkatan nilai dan tetap berada di atas angka 90, yang menunjukkan adanya perbaikan dalam prosedur serta profesionalisme petugas pelayanan.

Namun demikian, masih terdapat indikator yang menunjukkan fluktuasi dan memerlukan perhatian khusus, seperti Penanganan Pengaduan, yang meskipun sempat meningkat ke 90.40 pada Triwulan II, kembali turun menjadi 88.91 pada Triwulan IV. Demikian pula dengan Waktu Penyelesaian Pelayanan, yang mengalami ketidakstabilan, yaitu naik ke 90.59 pada Triwulan III namun turun kembali ke 89.50 pada Triwulan IV. Fluktuasi ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti volume permohonan, ketersediaan SDM, atau gangguan sistem teknis.

Secara keseluruhan, capaian indikator IKM tahun 2024 menunjukkan bahwa pelayanan publik di DPMPTSP Jawa Barat sudah berada pada jalur yang baik. Namun, upaya evaluasi dan peningkatan secara berkelanjutan tetap diperlukan, khususnya pada aspek yang berkaitan langsung dengan responsivitas terhadap keluhan masyarakat dan kecepatan layanan, guna memastikan pelayanan publik yang semakin prima dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Temuan ini selaras dengan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2024, yang menghimpun tanggapan dari 670 responden selama empat triwulan dan mengindikasikan masih adanya beberapa aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan.

Berdasarkan hasil survei masih ditemukan beberapa kelemahan dalam aspek pelayanan publik. Sebanyak 2 responden menyatakan prosedur pelayanan tidak mudah, dan 4 responden menyatakan kurang mudah. Pada aspek kompetensi petugas, 2 responden menyatakan petugas kurang kompeten. Masalah paling dominan ditemukan pada aspek penanganan pengaduan, di mana 21 responden menyatakan tidak tersedia, 4 responden menyatakan ada tetapi tidak berfungsi, dan 220 responden menyatakan berfungsi kurang maksimal. Selain itu, terdapat 1 responden yang menilai kualitas sarana dan prasarana buruk, serta 11 responden menyatakan kecepatan pelayanan kurang cepat.

Permasalahan dalam aspek penanganan pengaduan dan waktu penyelesaian pelayanan di Dinas PMPTSP Jawa Barat dapat dianalisis melalui pendekatan teori *Service Quality* Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam (Hardiyansyah, 2011). Penanganan pengaduan mencerminkan kinerja instansi dalam dimensi *responsiveness* dan *empathy*, karena menyangkut kecepatan serta kepedulian petugas dalam menanggapi keluhan masyarakat. Ketika sistem pengaduan tidak tersedia, tidak berfungsi optimal, atau tidak ditindaklanjuti secara cepat dan tepat, hal ini menunjukkan rendahnya daya tanggap serta kurangnya perhatian individual terhadap pengguna layanan. Sementara itu, waktu penyelesaian pelayanan berkaitan erat dengan dimensi *reliability*, karena menilai kemampuan instansi dalam memberikan layanan secara akurat dan sesuai dengan waktu yang dijanjikan.

Ketidakkonsistenan waktu pelayanan yang masih dikeluhkan masyarakat menunjukkan bahwa keandalan layanan belum sepenuhnya tercapai. Kelemahan pada kedua aspek ini menjadi indikator bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik belum merata di seluruh dimensi, dan perlu mendapat perhatian lebih dalam perbaikan sistem serta kinerja sumber daya manusia pelayanan. Oleh karena itu, perlu adanya evaluasi menyeluruh dan perbaikan yang terfokus, baik pada aspek sistem pelayanan, mekanisme kerja, maupun peningkatan kompetensi sumber daya manusia, guna memastikan pelayanan yang lebih responsif, andal, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Dengan demikian, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian berjudul "Analisis Kualitas Pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu

"Satu Pintu (DPMPTSP) Jawa Barat" dengan menggunakan pendekatan teori SERVQUAL. Fokus utama penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Analisis ini penting dilakukan mengingat pelayanan publik merupakan cerminan kinerja pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan mendukung iklim investasi yang kondusif. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai aspek-aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan, serta menjadi masukan dalam penyusunan strategi peningkatan kualitas layanan yang lebih efisien, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

### B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang diatas, rumusan masalah yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana kondisi bukti fisik dalam pelayanan di DPMPTSP Jawa Barat?
2. Bagaimana tingkat keandalan pelayanan DPMPTSP Jawa Barat dalam memberikan layanan secara akurat dan konsisten?
3. Bagaimana daya tanggap petugas DPMPTSP Jawa Barat dalam membantu dan merespons kebutuhan masyarakat?
4. Bagaimana jaminan yang diberikan oleh petugas DPMPTSP Jawa Barat?
5. Bagaimana empati petugas DPMPTSP Jawa Barat dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan?

### C. Tujuan Penelitian

Dengan adanya rumusan masalah tersebut, maka tujuan dari penelitian ini, yaitu:

1. Menganalisis bukti fisik dalam pelayanan DPMPTSP Provinsi Jawa Barat, seperti kondisi fasilitas, peralatan, dan tampilan petugas.
2. Menganalisis tingkat keandalan pelayanan DPMPTSP Provinsi Jawa Barat dalam memberikan layanan secara akurat dan konsisten.
3. Menganalisis daya tanggap petugas DPMPTSP Provinsi Jawa Barat dalam merespons permintaan dan keluhan masyarakat.
4. Menganalisis jaminan yang diberikan oleh petugas DPMPTSP Provinsi Jawa Barat, termasuk aspek kompetensi, kesopanan, dan kredibilitas.

5. Menganalisis empati petugas dalam memberikan perhatian secara personal terhadap kebutuhan dan kondisi masyarakat pengguna layanan.

#### **D. Manfaat dan Kegunaan Penelitian**

Dalam penelitian ini di harapkan akan memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis, sebagai berikut:

##### **1. Manfaat Secara Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori dalam bidang Administrasi Publik, khususnya terkait analisis kualitas pelayanan publik. Selain itu, peneliti berharap hasil penelitian ini juga dapat menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya yang ingin mengkaji kualitas pelayanan publik dalam konteks lembaga pemerintahan.

##### **2. Manfaat Secara Praktik**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi DPMPTSP Jawa Barat dalam meningkatkan kualitas pelayanannya, terutama pada aspek-aspek yang masih perlu perbaikan seperti responsivitas dan keandalan layanan. Selain itu, penelitian ini juga dapat dijadikan referensi oleh instansi pemerintah lainnya dalam upaya memperbaiki dan menyempurnakan sistem pelayanan publik berbasis kepuasan masyarakat.

#### **E. Kerangka Berpikir**

Kualitas pelayanan publik merupakan elemen kunci bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Jawa Barat, karena secara langsung menentukan keberhasilan instansi pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (dalam Hardiyansyah, 2011), kualitas pelayanan dapat diukur melalui pendekatan *Service Quality*, yang mencakup lima dimensi utama sebagai berikut:

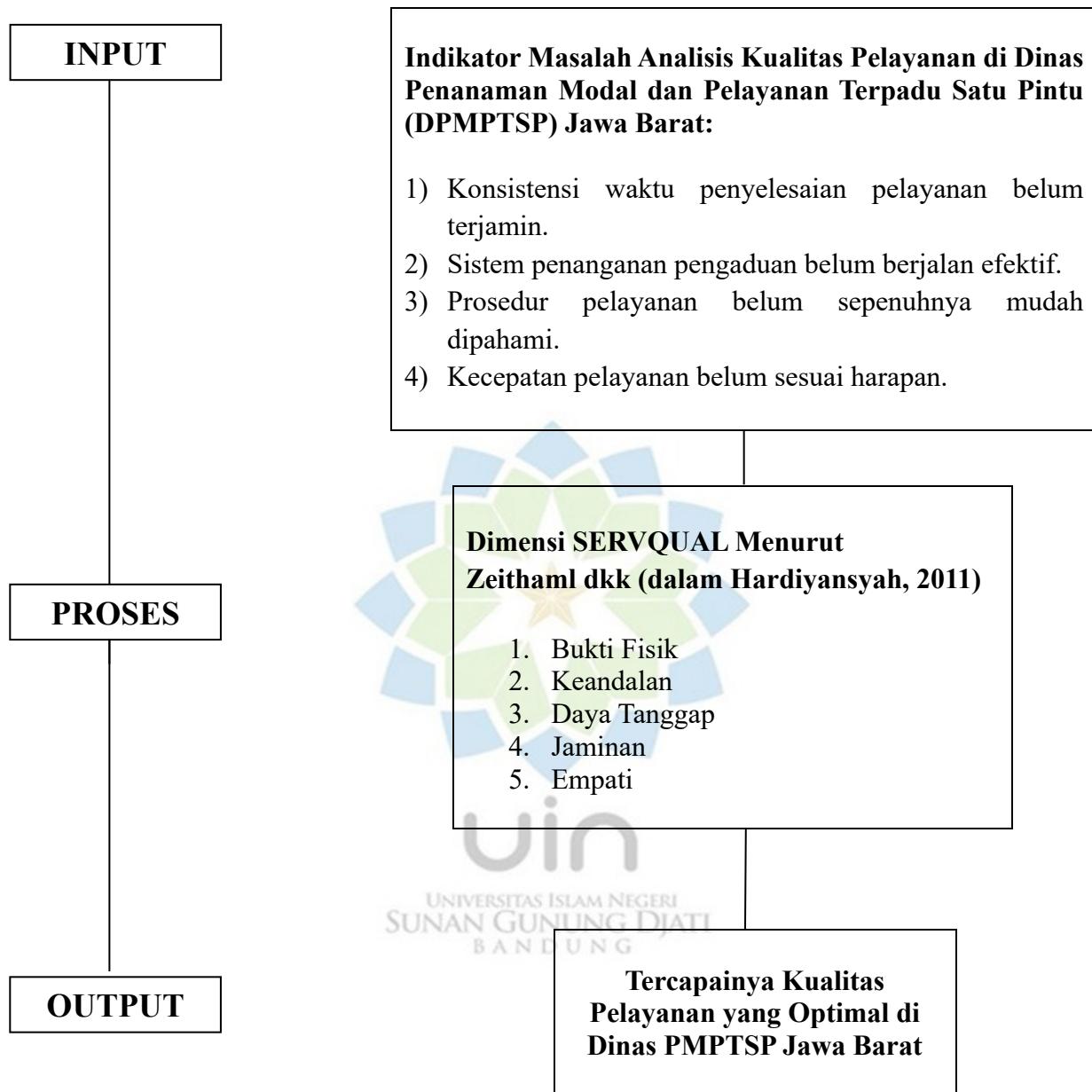
1. **Bukti Fisik (*Tangibles*)**, mengacu pada enampilan fisik dalam proses pelayanan, ketersediaan fasilitas dan peralatan, kedisiplinan petugas, serta kemudahan dalam mengakses komunikasi dan informasi. Dengan indikator sebagai berikut:
  - Penampilan Petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
  - Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
  - Kemudahan dalam proses pelayanan

- Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
  - Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
  - Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
2. Keandalan (*Reliability*), mengacu pada kemampuan instansi dalam memberikan pelayanan sesuai janji, akurat, dan konsisten, pengoperasian peralatan yang mendukung layanan, serta kemampuan dalam menangani masalah yang muncul. Dengan indikator sebagai berikut:
- Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
  - Memiliki standar pelayanan yang jelas
  - Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*), mengacu pada kesediaan dan kemampuan petugas dalam memberikan layanan dengan cepat, tanggap, dan membantu pengguna ketika menghadapi kendala. Dengan indikator sebagai berikut:
- Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
  - Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat
  - Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
  - Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
4. Jaminan (*Assurance*), berkaitan dengan pengetahuan, kesopanan, serta sikap profesional dari petugas yang memberikan rasa aman dan kepercayaan. Dengan indikator sebagai berikut:
- Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
  - Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
5. Empati (*Empathy*), menilai sejauh mana petugas mampu memberikan perhatian secara personal kepada setiap pengguna layanan, serta memahami kebutuhan dan kondisi individu. Dengan indikator sebagai berikut:
- Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
  - Petugas melayani dengan sikap ramah dan sopan santun
  - Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
  - Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Kerangka pemikiran ini dipandang sebagai dasar yang sistematis yang digunakan sebagai pedoman dalam membahas permasalahan yang diangkat dalam penelitian. Adapun gambaran mengenai **Analisis Kualitas Pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Jawa Barat**, dapat dijelaskan sebagai berikut:



**Gambar 1.2 Kerangka Berpikir**



Sumber: Diolah peneliti (2025)

#### F. Proposisi

Adapun proposisi pada peneltian ini adalah kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (dalam Hardiyansyah, 2011) yang diukur melalui lima dimensi utama *Service Quality (SERVQUAL)*, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.