

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Sebuah negara diciptakan dengan tujuan menciptakan kesejahteraan terhadap masyarakat. begitu juga dengan negara Indonesia, salah satu tujuannya untuk memajukan kesejahteraan umum yang tercantum di Undang-Undang Dasar 1945. Untuk menggapai tujuan tersebut, negara wajib mempunyai sebuah organisasi berbentuk pemerintah dengan tujuan mengarahkan, merencanakan dan menetapkan seluruh upaya yang dibuat untuk negara agar terpenuhi kebutuhan para masyarakat salah satunya dengan menciptakan sebuah pelayanan publik.

Pelayanan Publik dijadikan acuan atas keberhasilan atau kegagalan sebuah program ataupun kegiatan yang sesuai dengan sasaran maupun tujuan yang telah ditetapkan (Engkus, 2020). Dan cara meningkatkan sebuah kualitas dalam sebuah pelayanan publik yaitu dengan menyusun sebuah Indeks Kepuasan Masyarakat. IKM ini ialah data dari informasi yang berhubungan dengan tingkat kepuasan masyarakat yang didiperoleh dari hasil pengukuran sebuah pendapat masyarakat secara kuantitatif maupun kualitatif yang diperoleh dari sebuah pelayanan melalui aparatur penyelenggara pelayanan publik. Dan juga data IKM dapat dijadikan bahan dalam penilaian unsur sebuah pelayanan yang perlu diubah lagi dengan tujuan dapat mendorong setiap unit penyelenggara

dalam meningkatkan sebuah kualitas pelayanan sebagai acuan standarisasi terhadap unit pelayanan baik dari Instansi Pemerintah Pusat maupun Daerah dalam melakukan sebuah penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dan juga dapat mengetahui tingkat dari kepuasan masyarakat secara berkala dan dapat mengetahui persepsi dari kinerja sebuah pelayanan dari berbagai Unit dari pelayanan sebuah Instansi Pemerintah dari waktu ke waktu. Maka dari itu dengan dikelolanya sebuah pelayanan yang baik maka terpenuhinya harapan para masyarakat dikarenakan masyarakat ini mempunyai peran yang sangat penting dalam mengevaluasi sebuah kepuasan dan juga kualitas sebuah pelayanan dalam bentuk kinerja.

Posisi warga negara ini juga membuat para penyedia sebuah pelayanan publik tidak hanya menjadikan para masyarakat sebagai penerima, namun masyarakat juga diikutsertakan dalam pengambilan sebuah keputusan. Dari keputusan tersebut memungkinkan para penyedia pelayanan agar lebih tanggap kedepannya (Hastuti, 2018). Seiring dengan berjalannya waktu banyak sekali kemajuan yang ditemukan di dalam sebuah teknologi, maka banyak terjadi perubahan yang membuat masyarakat lebih paham mengenai hak dan juga kewajibannya menjadi warga yang bermasyarakat dan juga bernegara. Para masyarakat banyak yang mengajukan sebuah keinginan dan juga aspirasinya terhadap pemerintah. Pemerintah dalam hal ini dituntut untuk mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dari segala aspek kehidupannya terutama dalam bidang pelayanan.

(Undang-Undang No 25 Tahun 2009) mendefinisikan bahwasanya pelayanan publik ini ialah rangkaian sebuah kegiatan dengan tujuan memenuhi bentuk pelayanan yang tertera di dalam peraturan perundang-undangan dengan tujuan diperuntukan untuk setiap warga atas barang, jasa maupun pelayanan secara administratif yang sudah disediakan dari penyelenggara sebuah pelayanan publik. (Undang-Undang No 25 Tahun 2009) mengenai pelayanan publik Bab 1 Pasal 1 menyebutkan bahwasanya masyarakat merupakan warga negara yang berkedudukan untuk menerima pemanfaatan pelayanan publik ini yang dapat dilakukan secara langsung ataupun tidak langsung.

Di dalam sebuah organisasi sektor publik, pelayanan publik dikenal dengan kinerja dalam proses pengerjaan yang berbelit-belit dan proses yang cukup memakan waktu. Permasalahan yang paling utama ditemukan di dalam sebuah pelayanan ialah berkenaan dalam meningkatkan kualitas pelayanannya. Tuntutan di dalam peningkatan sebuah kualitas pelayanan tidak hanya dari penyederhanaan proses pelayanan berlangsung namun kemudahan dalam proses sebuah pelayanan, pemanfaatan teknologi informasi dan juga kecepatan dari pelayanan tersebut berlangsung. Lemahnya kinerja dari aparatur pemerintahan mengakibatkan kurang optimalnya fungsi pelayanan terhadap masyarakat yang menimbulkan kritik ataupun keluhan dari masyarakat.

Untuk memenuhi kebutuhan dari permintaan para masyarakat dalam pelayanan publik, maka dari itu pemerintah mengeluarkan sebuah keputusan dari menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Keputusan Menpan NOMOR : 63/KEP/M.PAN/7/2003) berkenaan dengan sebuah Pedoman Umum

Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dengan terbentuknya pedoman ini, pelayanan publik dapat dilaksanakan lebih maksimal lagi dalam meningkatkan sebuah kualitas dari pelayanan publik itu sendiri. Terkait dari peningkatan sebuah kualitas dari pelayanan publik terutama di bidang perizinan, Pemerintah kota DKI Jakarta membentuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) yang ditugaskan memberikan sebuah perizinan.

Awal mula penciptaan sebuah DPMPTSP DKI Jakarta berawal dari Gubernur DKI Jakarta Pada tahun 2012-2014 yang mempunyai pemikiran untuk menciptakan sebuah pelayanan yang mudah diakses untuk para masyarakat dengan tujuan dapat melayani perizinan maupun non perizinan dengan cepat tanpa berbelit-belit. Kemudian rencana tersebut diimplementasikan oleh Gubernur selanjutnya dengan membentuk sebuah nama yaitu Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPTSP). BPTSP ini ialah satuan kerja perangkat daerah yang dibuat berdasarkan (Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2013) mengenai Penyelenggara Terpadu Satu Pintu.

Menurut (Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2013) Pada tanggal 2 Januari 2015 ditetapkannya tanggal lahir PTSP dikarenakan Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu ini yang nantinya dapat melayani para masyarakat dengan baik dan cepat serta jelas dalam segi persyaratan maupun biayanya. Tugas dari BPTSP ini ialah bertujuan untuk Memonitoring, Membina , Mengevaluasi, dan juga Mengendalikan setiap aktivitas dari terselenggaranya PTSP yang diselenggarakan di kantor PTSP. Dan tugas dari kecamatan ini ialah melakukan

sebuah pelayanan dan juga mentandatangani pelayanan perizinan maupun non perizinan serta dokumen yang sesuai dengan kewenangannya.

Selanjutnya pada di tanggal 2 Januari 2017 Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu merubah namanya menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) yang tujuannya hanya merubah namanya saja namun tidak mengubah tugas dari pelayanan tersebut. Oleh Karena itu DPMPTSP ini difokuskan dapat meningkatkan sebuah pelayanan perizinan dan juga non perizinan untuk dikembangkan infrastrukturnya berdasarkan ilmu teknologi dengan tujuan lebih menarik kedepannya terutama berkaitan dengan Organisasi dan Tata Kerja di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Peraturan Gubernur Nomor 160 Tahun 2019).

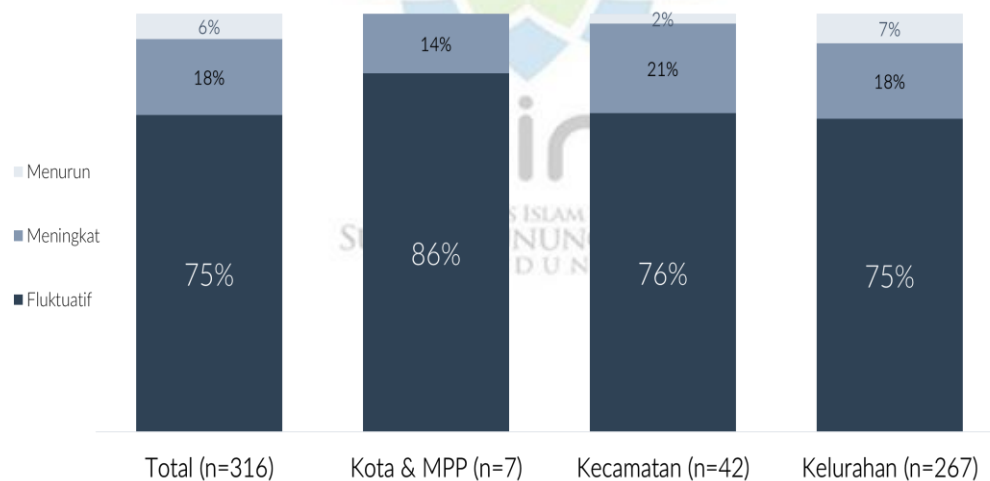
DPMPTSP DKI Jakarta ini juga menjadi perangkat daerah dalam penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik DKI Jakarta yang merupakan sebuah tindak lanjut dari adanya Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (Nomor 23 Tahun 2017) mengenai Mall Pelayanan Publik, (Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 142 Tahun 2007) mengenai Mall Pelayanan Publik dan Keputusan Gubernur DKI Jakarta (Keputusan Gubernur DKI Jakarta Nomor 1856 Tahun 2017) Mengenai Mall Pelayanan publik. Maka dari itu dibentuknya Mall Pelayanan Publik ini ditujukan untuk meningkatkan sebuah kualitas di dalam pelayanan publik dengan upaya menyelenggarakan sebuah pelayanan publik yang cepat dan juga mudah dengan pengintegrasian pelayanan publik tersebut.

Pelayanan di DPMPTSP DKI Jakarta memiliki berbagai kebutuhan administrasi dengan tujuan agar bisa memenuhi kebutuhan dan juga kepuasan para masyarakat yang didukung oleh teknologi informasi dengan fasilitas perizinan yang lengkap. Dari fasilitas perizinan Terpadu dan Terintegrasi di Mall Pelayanan Publik dapat memenuhi hak dan juga kewajiban dalam kerangka sebuah pelayanan publik. Maka dari itu berbagai terobosan untuk perbaikan sudah dilakukan terhadap penyelenggara sebuah pelayanan publik baik dari instansi pemerintah pusat maupun daerah dalam tujuan untuk meningkatkan sebuah kualitas pelayanan. Sejalan dengan apa yang dikatakan menurut (Trisakti, dkk, 2019) bahwasanya kualitas pelayanan publik merupakan suatu penilaian atas tingkatan baik buruknya proses baik dari segi pelayanan, fasilitas pelayanan, maupun cara pemberian pelayanan itu sendiri dengan menggunakan ukuran penilaian tertentu. Maka dari itu, dalam hal ini diperlukan hasil dari sejauh mana dampak dari hasil perbaikan dengan menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat.

Survei Kepuasan Masyarakat ini dirancang sesuai dengan (Permen PAN RB Nomor 14 Tahun 2017) mengenai pedoman dari penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Dalam Permenpan No 14 Tahun 2017 mendefinisikan bahwasanya SKM ini ditujukan untuk mengukur sebuah tingkat dari hasil kepuasan masyarakat dalam menggunakan layanan sebagai peningkatan dari kualitas dalam penyelenggaraan sebuah pelayanan publik dengan tujuan dapat mendorong sebuah partisipasi para masyarakat sebagai pengguna layanannya dengan menilai kinerja dalam penyelenggara layanan, mendorong

penyelenggara layanan dalam meningkatkan sebuah kualitas pelayanan dengan mendorong para penyelenggara sebuah layanan agar berinovatif dan juga mengukur tingkat kepuasan masyarakat di dalam pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik melakukan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dengan jangka waktu baik setiap 3 bulan, 6 bulan ataupun 1 tahun. Penyelenggara publik setidaknya diwajibkan melakukan sebuah survei minimal 1 tahun sekali untuk mempublikasikan hasil dari survei terhadap masyarakat. Dilihat dari 360 *Service Point* Di DPMPTSP DKI Jakarta, terdapat Tren Performa 316 *Service Point* DPMPTSP dalam 3 tahun terakhir (2019-2021).

Gambar 1.1 Tren Performa 316 *Service Point* DPMPTSP DKI Jakarta Dalam 3 Tahun Terakhir (2019-2021)



Sumber : Final IKM Service Point 2019-2021

Berdasarkan tabel diatas, Dari 316 service point DPMPTSP DKI Jakarta, selama 3 tahun terakhir (2019-2021), 75% trend nya fluktuatif, 18% meningkat dan 6% menurun. Dan unsur penilaian di dalam survey kepuasan masyarakat ini terbagi

menjadi 9 unsur yaitu: Unsur persyaratan, Unsur Sistem, mekanisme dan prosedur, Unsur waktu penyelesaian, Unsur Biaya/tarif, Unsur produk spesifikasi jenis pelayanan, Unsur kompetensi pelaksana, Unsur perilaku pelaksana, Unsur Penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta Unsur sarana. Masyarakat merasa puas jika kinerja yang diberikan dari penyelenggara pelayanan ini sesuai dengan ekspektasi dan sebaliknya masyarakat merasa kurang puas jika kinerja yang diberikan di bawah harapan dalam mengamati latar belakang yang sudah dijelaskan maka diperlukan sebuah penelitian yang berkaitan dengan pelayanan yang efektif dan efisien. Berikut terdapat Indikator-indikator permasalahan di dalam permasalahan kepuasan masyarakat yaitu sebagai berikut:

1. Terdapat kekurangan dari segi transparansi yang berkaitan dengan kualitas sumber daya manusia (SDM) mengenai penyampaian informasi secara jelas dan mudah dipahami pada layanan perizinan dan non perizinan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) DKI Jakarta
2. Terdapat kekurangan dari segi akuntabilitas, hal ini bisa dibuktikan dengan adanya Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang masih belum bisa diakses oleh seluruh lapisan masyarakat
3. Terdapat kekurangan dari segi partisipatif, hal ini bisa dibuktikan dengan masih adanya pembaharuan yang berkaitan dengan kemudahan dalam pemberian pelayanan agar pengguna pelayanan tidak merasa dipersulit dan sederhana

4. Terdapat kekurangan dari segi kesamaan hak, hal ini bisa dibuktikan dengan masih terdapat layanan perizinan dan non perizinan yang melakukan sistem pungutan liar atau pencaloan yang nantinya akan merugikan pemohon
5. Terdapat kekurangan dari segi kesamaan hak dan kewajiban, hal ini bisa dibuktikan bahwasanya masih terdapat layanan perizinan dan non perizinan sulit dan rumit dipahami, hal ini bisa dibuktikan dengan tingkat minimnya pengetahuan masyarakat dan para pemberi layanan terhadap segala bentuk pelayanan yang berbasis online

Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DKI JAKARTA”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan permasalahan latar belakang yang sudah dijelaskan diatas, bahwasanya nilai dari Indeks Kepuasan Masyarakat Servis Point di DPMPTSP DKI Jakarta masih ditemukan naik turunnya nilai dari hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat yang diselenggarakan oleh penyelenggara Pelayanan publik. Oleh karena itu dalam pelaksanaannya. Penulis ingin mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DKI Jakarta”.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan latar belakang yang sudah dijelaskan diatas, maka rumusan masalah di dalam penelitian ini yaitu:

1. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) DKI Jakarta?
2. Seberapa besar pengaruh Bukti fisik (*Tangible*) terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) DKI Jakarta?
3. Seberapa besar pengaruh Kehandalan (*Reliability*) terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) DKI Jakarta?
4. Seberapa besar pengaruh Ketanggapan (*Responsiveness*) terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) DKI Jakarta?
5. Seberapa besar pengaruh Jaminan (*Assurance*) terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) DKI Jakarta?
6. Seberapa besar pengaruh Empati (*Empathy*) terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) DKI Jakarta?

1.4 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah yang sudah dijelaskan, dapat diketahui bahwasanya tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Agar peneliti dapat mengetahui dan mendeskripsikan seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) DKI Jakarta
2. Agar peneliti dapat mengetahui dan mendeskripsikan seberapa besar pengaruh Bukti fisik (*Tangible*) terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) DKI Jakarta
3. Agar peneliti dapat mengetahui dan mendeskripsikan seberapa besar pengaruh Keandalan (*Reliability*) terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) DKI Jakarta
4. Agar peneliti dapat mengetahui dan mendeskripsikan seberapa besar pengaruh Ketanggapan (*Responsiveness*) terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) DKI Jakarta
5. Agar peneliti dapat mengetahui dan mendeskripsikan seberapa besar pengaruh Jaminan (*Assurance*) terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) DKI Jakarta

6. Agar peneliti dapat mengetahui dan mendeskripsikan seberapa besar pengaruh Empati (*Empathy*) terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) DKI Jakarta

1.5 Manfaat Hasil Penelitian

a. Secara Teoretis

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadikan wawasan dan juga informasi dengan memberikan kontribusi terhadap pengembangan sebuah teori terutama yang berhubungan dengan kualitas dan juga kepuasan masyarakat.

2. Bagi Instansi Terkait

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadikan evaluasi dan juga masukan untuk instansi terkait dalam meningkatkan pelayanan publik, terutama yang berhubungan dengan kualitas dan kepuasan masyarakat di DPMPTSP DKI Jakarta.

b. Secara Praktis

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sebuah manfaat dari implementasi kajian ilmu yang telah dipelajari selama menjadi mahasiswa jurusan Administrasi Publik sebagai bekal dan pendukung dalam menerapkan ilmu pengetahuan ataupun teori yang telah dipelajari selama mata kuliah berlangsung.

2. Bagi Instansi Terkait

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sebuah saran ataupun masukan untuk para pegawai DPMPTSP DKI Jakarta dalam memperbaiki dan juga meningkatkan sebuah kinerja. Dan juga penelitian ini dapat bermanfaat untuk para masyarakat yang selama ini berkesempatan dilayani secara langsung maupun secara tidak langsung oleh pegawai DPMPTSP DKI Jakarta.

1.6 Kerangka Pemikiran Penelitian

Berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan, bahwasanya Administrasi Publik ini bersifat melayani ataupun memenuhi. (Indradi, 2006) menjelaskan bahwasanya administrasi publik ini merupakan sebuah proses yang dimana sumber daya dan juga personil publik dikomposisikan untuk memformulasi maupun mengimplementasikan sebuah keputusan-keputusan didalam sebuah kebijakan publik. Administrasi Publik dapat dikatakan sebagai kerjasama yang dilaksanakan oleh sekelompok orang maupun lembaga ketika melaksanakan tugas-tugasnya dari pemerintah untuk mencakup kebutuhan yang efektif dan juga efisien.

Sedangkan Pelayanan publik ini merupakan bentuk dari sebuah layanan yang difokuskan untuk diberikan dari pemerintah kepada masyarakat yang bertujuan memenuhi kebutuhan hidup para masyarakat. Pelayanan publik didukung juga oleh regulasi ataupun undang-undang yang berlaku, sehingga hal tersebut menjadikan acuan dalam penyelenggaraannya. Selain dari pihak pemerintah yang dijadikan pihak dari penyelenggaraan pelayanan publik, maka memungkinkan juga jika pelayanan publik ini dapat diselenggarakan oleh pihak dari non pemerintah, contohnya seperti dari pihak swasta ataupun masyarakat. Tetapi hal tersebut tidak

menghilangkan jejak bahwasanya peran dari pemerintah memang begitu penting untuk menyelenggarakan pelayanan publik bagi para masyarakat.

Kualitas di dalam sebuah pelayanan memang sangat diperlukan. Ini dikarenakan kualitas pelayanan dapat dimaknakan sebagai bentuk dari kesesuaian didalam pelayanan yang akan diberikan oleh perusahaan dengan memberikan tingkat harapan yang diharapkan oleh konsumen. Maka dari itu bisa disimpulkan bahwasanya pelayanan ini merupakan segala bentuk dari kegiatan yang akan diberikan kepada satu pihak ataupun lebih terhadap orang lain agar dapat memberikan bentuk kepuasan terhadap orang yang berkenaan atas barang maupun jasa akan yang diberikan. Pelayanan ini dapat diartikan juga sebagai sekelompok orang yang masing-masing mempunyai keterkaitan dan saling membutuhkan. Oleh karena itu fungsi dan peranan pelayanan ini ditujukan agar tetap melekat di masing-masing unsur berbeda tersebut.

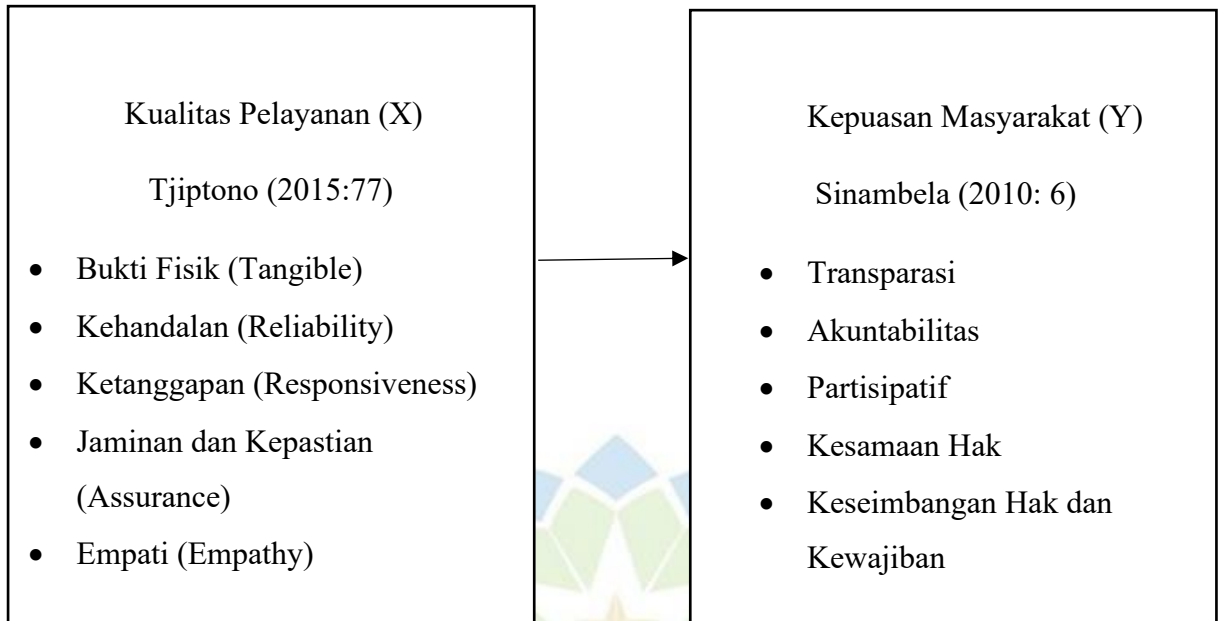
Kepuasan pelanggan dapat ditentukan dari 2 hal yaitu keluhan dan juga harapan dari masyarakat dalam pelayanan yang diterima oleh pemberi layanan tersebut. Hal ini menjelaskan bahwasanya kepuasan ialah fungsi dari kesan atas harapan kinerjanya. Karena jika kinerja tersebut tidak sesuai dengan harapan maka pelanggan ataupun masyarakat merasa tidak puas. Dan sebaliknya jika kinerja yang diberikan tersebut memenuhi standar harapannya maka pelanggan akan merasa puas.

Maka dari itu berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu

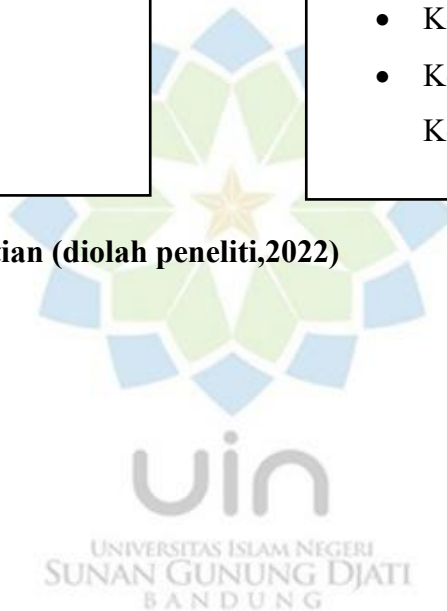
Pintu DKI Jakarta. Kualitas pelayanan ditujukan untuk memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Upaya dari adanya peningkatan sebuah kualitas pelayanan ini memang perlu dilakukan secara konsisten dan terarah, dan juga pelayanan yang akan diberikan terhadap masyarakat harus dilaksanakan secara cepat dan juga terbuka. Maka dari itu dengan adanya penilaian maupun pengevaluasian dalam pelayanan kualitas dan kepuasan masyarakat bertujuan untuk mengevaluasi seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DKI Jakarta. Berdasarkan penjelasan yang telah dipaparkan, maka kerangka pemikiran penelitian yang dibuat oleh peneliti ialah sebagai berikut:



Gambar 1.2 Kerangka Berpikir



Sumber : Hasil Penelitian (diolah peneliti,2022)





uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG