

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Birokrasi pemerintah memiliki tugas penting sebagai pemberi layanan (*Public Services*) dengan pemberian sebagai upaya perwujudan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat. Pelayanan yang diberikan oleh birokrasi harus dapat menyentuh kepada segala aspek kehidupan yang ada pada masyarakat. Karena mewujudkan pelayanan memiliki kualitas yang baik merupakan sesuatu yang harus dilaksanakan oleh pemerintah dalam pemenuhan hak masyarakat sebagai warga negara. Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah ini menurut (Assegaf, et.al., 2019) mencakup beberapa fokus pelayanan yang terdiri atas pelayanan barang, jasa dan administratif. Salahsatu bentuk pelayanan dari administratif ialah pelayanan perizinan.

Pelayanan Perizinan merupakan salahsatu instrumen bagi pemerintah dalam mengendalikan aktivitas masyarakat, karena pelayanan perizinan ini adalah suatu upaya dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat baik secara kualitas ataupun kuantitas pertumbuhan usaha mandiri pada masyarakat (Rustanto & Syah, 2022). Pelayanan perizinan merupakan suatu pelayanan dalam aspek pengurusan legalitas terutama izin usaha bagi masyarakat. Karena perizinan berusaha dapat dimanfaatkan sebagai suatu alat dalam memberikan kekuatan hukum/legalitas terhadap kepemilikan aktivitas suatu usaha. Adapun pelayanan perizinan menurut

Raminto dan Winarsih dalam (Suparman, 2017) adalah segala wujud pemberian layanan oleh instansi dalam pemuasan kebutuhan masyarakat yang hasil produk pelayanannya adalah izin atau warkat.

Masalah perizinan menjadi suatu hal yang paling banyak diadukan oleh masyarakat selama ini dengan adanya ketidakjelasan prosedur layanan yang berimplikasi pada banyaknya pungutan liar yang dilakukan oleh pihak ketiga serta tidak pastinya waktu dalam penyelesaian layanan perizinan. Maka dari itu pelayanan perizinan usaha menjadi sorotan bagi pemerintah untuk terus dibenahi sebaik mungkin. Karena pelayanan perizinan merupakan suatu pelayanan yang nampak kendalanya, hal ini berkaitan dengan aktivitas permintaan izin dari para pelaku usaha baik kecil hingga besar. Sejak tahun 2018, Pemerintah pusat telah berupaya dalam peningkatan sektor ekonomi melalui penyiapan instrumen legalitas yang baik, khususnya dalam pengurusan perizinan usaha (Dawud et al., 2020). Tetapi, pelayanan perizinan usaha ini masih belum sesuai dengan peraturan yang ada. Menurut buku Laporan Tahunan Ombudsman 2021 bahwa pelayanan perizinan berusaha merupakan salahsatu sektor yang harus diperhatikan perbaikannya, karena banyak ditemukan permasalahan pada masyarakat terkait penundaan pelayanan, berbelit-belitnya proses perizinan, pungutan liar hingga tidak terlayannya perizinan (Ombudsman, 2021). Hal ini memiliki relevansi dengan tingkat kemudahan berusaha di Indonesia berdasarkan dari nilai yang dikeluarkan oleh *World Bank* terkait *Ease of Doing Business (EODB)* menunjukkan penurunan dari tahun 2016 hingga

tahun 2020. Untuk saat ini, Indonesia dalam peringkat EODB berada pada peringkat 73 dari 190 negara di Dunia.

**Tabel 1.1**  
**Peringkat dan Skor *Ease of Doing Business (EODB)* Asia Tenggara**  
**Tahun 2020**

No	Negara	Skor EODB Tahun 2020	Peringkat di Dunia	Peringkat di Asia Tenggara
1	Singapura	85,8	2	1
2	Malaysia	81,3	12	2
3	Thailand	79,5	21	3
4	Brunei	69,6	66	4
5	Vietnam	68,6	70	5
<b>6</b>	<b>Indonesia</b>	<b>68,2</b>	<b>73</b>	<b>6</b>

**Sumber:** *World Bank Group Doing Business, 2020*

Berdasarkan Tabel 1.1 menunjukkan bahwa Indonesia dalam urusan kemudahan usaha masih dibawah dari negara Singapura, Malaysia dan Thailand. Masalah ini menjadi suatu agenda utama yang harus diselesaikan oleh pemerintah dalam pemberian pelayanan perizinan yang prima kepada masyarakat. Maka dari itu, perlu adanya perubahan yang berkelanjutan pada lingkup pelayanan perizinan berusaha dengan perubahan dalam pengurusan izin, penyederhanaan izin serta prosedur perizinan yang jelas.

Dalam mendorong perubahan tersebut, pemerintah melalui Peraturan Perpres No. 19 tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha. Bahwasanya pemberian kewenangan pelayanan perizinan berusaha pada cakupan Daerah perlu diimplementasikan dengan terpadu satu pintu. Karena perizinan ini dapat dikatakan sebagai suatu indikator prestasi yang digunakan dalam mengukur kemajuan suatu daerah dengan ditandai angka investasi yang ditanamkan pada daerah tersebut tinggi serta menjadi ukuran mandiri dari suatu daerah dalam mengatur dan memberdayakan sumber daya alam maupun sumber daya manusianya (Mahendrati, 2022).

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung menjadi *leading sector* dengan peran fungsi serta fungsi dalam bidang penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu di Kota Bandung. Tugas pokok yang dimiliki oleh DPMPTSP berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bandung No. 08 Tahun 2016 ialah sebagai penyelenggara wewenang pemerintahan untuk aspek bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu dengan motto layanan dengan IKHLAS (Inovatif, Kreatif, Handal, Layak, dan Serempak) dalam pemberian layanan kepada masyarakat.

Sesuai dengan PERDA No. 10 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perizinan Terpadu di Kota Bandung, bahwa dalam rangka mengupayakan proses pelayanan perizinan berusaha, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung telah

menghadirkan berbagai inovasi pelayanan dalam bidang perizinan salahsatunya itu adalah SAKEDAP.

SAKEDAP atau Sarana Anjungan Kemudahan Perizinan adalah suatu inovasi yang dikeluarkan oleh DPMPTSP Kota Bandung dalam rangka mendukung kemudahan pelayanan perizinan dan meningkatkan produktivitas usaha melalui metode *drive thru* dan jemput bola kepada masyarakat di Kota Bandung. Pelayanan SAKEDAP telah beroperasi secara berkelanjutan semenjak September Tahun 2021 dengan bentuk pelayanan yakni adalah penerbitan NIB (Nomer Induk Bisnis) berbasis OSS (*Online Single Submission*). Pelayanan perizinan usaha dari SAKEDAP diantaranya adalah pelayanan berbantuan OSS, penerbitan NIB serta pelayanan perubahan data akun pemohon. Metode pelayanan yang diterapkan oleh SAKEDAP ini adalah menggunakan mobil yang berkunjung kepada setiap Kecamatan yang berfokus pada tingkat UMKM (Usaha Mikro Kecil dan Menengah) di Kota Bandung.

Kehadiran layanan SAKEDAP ini diharapkan dapat mempermudah aktivitas perizinan usaha untuk masyarakat terkhusus kepada pelaku usaha pada skala kecil dan menengah. Dalam mendapatkan pelayanan SAKEDAP, masyarakat dapat mendatangi mobil SAKEDAP setiap minggu di Kecamatan tertentu yang di datangi. Jadwal pelayanan SAKEDAP ini hanya diselenggarakan pada hari Rabu setiap minggunya. Pemohon pelayanan hanya perlu mempersiapkan persyaratan yang diperlukan dan mendatangi mobil SAKEDAP itu sendiri. Setelah menyerahkan

persyaratan, maka hanya perlu 10-15 menit penerbitan NIB sudah tersedia dari SAKEDAP.

Berangkat dari aktivitas pelayanan perizinan usaha yang dilakukan oleh SAKEDAP secara interaktif langsung dengan masyarakat, hal ini merupakan sebuah pengimplementasian UU No. 11 Tahun 2020 Cipta Kerja lalu dilanjutkan dengan PP No. 5 Tahun 2021 dan PP No. 6 Tahun 2021 mengenai penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha berbasis OSS. Dalam pasal 11 ayat 5 menjelaskan pelayanan perizinan berusaha dengan menggunakan pelayanan bergerak bertujuan dalam menggapai sebuah keterjangkauan dengan pelaku usaha. Maka dari itu, konsep SAKEDAP ini sejalan dengan pendapat Michael Lipsky terkait *Street Level Bureaucracy*.

*Street Level Bureaucracy* adalah suatu konsep dimana aparat birokrasi dalam aktivitas pemberian pelayanan secara langsung serta berpapasan dengan warga atau masyarakat. Dalam artian lain aparat birokrasi ini melakukan interaksi langsung dengan publik dalam pemberian layanan. Menurut (Lipsky, 2010) memiliki arti pada *street level bureaucrats* ini merupakan seorang aktor penting dalam penyelenggaraan kebijakan yang dikeluarkan oleh birokrasi dengan berpapasan secara langsung kepada masyarakat yang dilayani, dijelaskan kembali oleh (Lipsky, 2010) bahwa karakter *street level bureaucrats* sangatlah dipengaruhi oleh budaya serta norma dimana mereka bekerja secara langsung. Tugas yang dilakukan oleh *street level bureaucracy* ini adalah tugas yang memiliki karakteristik berupa teknis sehingga kebijakan yang

diambil dalam pengimplementasiannya memiliki karakteristik teknis juga. Pola pekerjaan yang dimiliki oleh *street level bureaucracy* ini bersifat berkelanjutan dengan secara rutin dan cenderung mengerjakan pekerjaan yang sama, pola interaksi dengan masyarakat dapat terbilang rutin dan berdekatan secara langsung pada setiap kali pemberian layanannya sehingga memiliki keterkaitan yang erat antara birokrat dengan masyarakat (Madani et al., 2021).

Berdasarkan uraian diatas, penulis merasa perlu untuk melakukan pembahasan serta pengkajian lebih lanjut tentang *street level bureaucracy* dalam aktivitas pelayanan perizinan UMKM melalui SAKEDAP pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung. Atas dasar latar belakang tersebut, maka penulis tertarik mengkaji permasalahan diatas dalam penelitian yang berjudul **“Pelayanan Perizinan UMKM melalui SAKEDAP Dalam Perspektif *Street Level Bureaucracy*”**

## 1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, untuk mempermudah pemahaman akan penjelasan diatas perlu adanya identifikasi masalah, yakni sebagai berikut

1. Rendahnya angka kemudahan pelayanan perizinan usaha di Indonesia.

2. Proses pelayanan perizinan yang terkendala dengan penundaan pelayanan, berbelit-belitnya proses perizinan, pungutan liar hingga tidak terlayannya perizinan.
3. Kurangnya ketanggapan para birokrat dalam pemberian pelayanan perizinan melalui SAKEDAP.
4. Kurangnya keterikatan emosional antara para pemberi pelayanan dengan masyarakat.
5. Banyak dari masyarakat yang belum mengetahui layanan perizinan usaha melalui layanan SAKEDAP.
6. Belum mampu menjawab dinamika pelayanan perizinan secara langsung di masyarakat.
7. Sumber daya yang belum mumpuni dalam pemberian pelayanan perizinan secara langsung di masyarakat.
8. Kurang maksimalnya pelayanan perizinan usaha melalui SAKEDAP di masyarakat.

### **1.3. Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan identifikasi dan masalah dari latar belakang diatas, maka penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini dengan beberapa pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana regulasi dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan UMKM melalui SAKEDAP?
2. Bagaimana tekanan politik dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan UMKM melalui SAKEDAP?



3. Bagaimana keyakinan setiap individu dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan UMKM melalui SAKEDAP?
4. Bagaimana permintaan intervensi dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan UMKM melalui SAKEDAP?
5. Bagaimana rutinitas dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan UMKM melalui SAKEDAP?
6. Bagaimana keinginan menghindari konflik dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan UMKM melalui SAKEDAP?
7. Bagaimana dinamika dengan klien dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan UMKM melalui SAKEDAP?
8. Bagaimana sumber daya dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan UMKM melalui SAKEDAP?

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah penelitian diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Untuk mengetahui regulasi dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan UMKM melalui SAKEDAP.
2. Untuk mengetahui tekanan politik dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan UMKM melalui SAKEDAP.
3. Untuk mengetahui keyakinan setiap individu dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan UMKM melalui SAKEDAP.
4. Untuk mengetahui permintaan intervensi dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan UMKM melalui SAKEDAP.

5. Untuk mengetahui rutinitas dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan UMKM melalui SAKEDAP.
6. Untuk mengetahui keinginan menghindari konflik dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan UMKM melalui SAKEDAP.
7. Untuk mengetahui dinamika dengan klien dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan UMKM melalui SAKEDAP.
8. Untuk mengetahui sumber daya dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan UMKM melalui SAKEDAP.

#### **1.5. Manfaat Hasil Penelitian**

Dari adanya penelitian ini, peneliti berharap dapat menyampaikan manfaat bagi segala pihak yang membaca penelitian ini baik secara langsung ataupun tidak langsung. Maka dari itu, penulis membagi manfaat penelitian dalam dua kategori yakni secara teoritis ataupun secara praktis.

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

Peneliti berharap penulisan penelitian ini dapat memberikan kajian lebih terperinci khususnya untuk peneliti dalam bidang ilmu pengetahuan administrasi publik dengan meneliti tentang Pelayanan Perizinan UMKM melalui SAKEDAP dalam Perspektif *Street Level Bureaucracy*.

##### **2. Secara Praktis**

###### **a. Bagi Peneliti**

Penelitian ini manifestasi ilmu yang didapatkan dari bangku perkuliahan yang pernah dijalani oleh peneliti dan

merupakan salahsatu prasyarat untuk menjalani sidang sarjana pada Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.

b. Bagi Instansi

Peneliti berharap melalui penelitian ini dapat memberikan data serta informasi yang berguna dan dapat dimanfaatkan sebagai suatu masukan dan saran bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan perizinan UMKM.

c. Bagi Penulis Selanjutnya

Peneliti berharap dapat dimanfaatkan sebagai acuan serta menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya dalam meneliti pada bidang yang sama.

## 1.6. Kerangka Pemikiran

Pelayanan publik menurut (Pasolong, 2016) merupakan aktivitas seseorang atau kelompok dalam pemenuhan kebutuhan publik baik secara langsung ataupun secara tidak langsung. Dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas serta mendorong pengimplementasian PP No. 6 Tahun 2021 Tahun 2018 tentang pelayanan perizinan berusaha di Daerah, inovasi yang dikeluarkan oleh DPMPTSP Kota Bandung melalui SAKEDAP dengan basis layanan berbasis *drive thru* dan jemput bola. Hal ini

didasarkan pada kesulitan masyarakat akan pengurusan perizinan usaha yang terkendala akan jarak serta waktu dan menjadikan SAKEDAP ini sebagai suatu terobosan terbaru bagi pelayanan perizinan untuk sektor UMKM.

Dalam konsep *street level bureaucracy* yang dikeluarkan oleh (Lipsky, 2010) memberikan penggambaran aktivitas para aparat birokrasi dalam pemberian pelayanan publik secara langsung bersentuhan dengan masyarakat. Aktivitas yang dilakukan oleh *street level bureaucracy* ini merupakan suatu wujud dalam pencarian solusi terhadap masalah akan permintaan yang cukup tinggi dan terbatasnya sumberdaya manusia.

Peneliti dalam meninjau pelaksanaan pelayanan perizinan UMKM ini menggunakan konsep dari *Street Level Bureaucracy* (Lipsky, 2010) dengan menggunakan beberapa model yang dikeluarkan oleh Michael Lipsky. Diantaranya adalah regulasi (*regulations*), tekanan politik (*political pressures*), keyakinan setiap individu (*personal beliefs*), permintaan intervensi (*demands for intervention*), rutinitas (*routine*), keinginan menghindari konflik (*desire to avoid conflict*), dinamika dengan klien (*dynamic with collagues*) dan sumber daya (*resources*).

**Gambar 1.1**

**Bagan Kerangka Pemikiran**



**Sumber:** *Diolah Peneliti, 2022*

**1.7. Proposisi**

Sesuai dengan pemahaman peneliti, maka kerangka pemikiran yang sudah diuraikan diatas dapat dianalisis pelayanan perizinan UMKM melalui SAKEDAP akan terlaksana jika aktivitas yang dilakukan sesuai dengan konsep *street level bureaucracy*.