

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Di perkembangan zaman digital sekarang segala sesuatu yang dilakukan manusia sangat bergantung pada teknologi. Dimana teknologi pada saat ini menjadi hal yang sangat berpengaruh dalam kehidupan manusia. Dalam aspek pemerintahan teknologi ini begitu berperan dalam proses pelayanan. Sejalan dengan adanya Peraturan Presiden RI Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Pelayanan publik sendiri pada dasarnya begitu seirama dengan bermasyarakat dan bernegara. Pemerintah berperan dalam memberikan pelayanan untuk masyarakat yang dimulai dari pelayanan yang bersifat pengaturan serta pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Pelayanan Publik diartikan sebagai salah satu bentuk pemenuhan kepentingan masyarakat yang diselaraskan dengan aturan perundang-undangan berupa penyediaan pelayanan yang berhubungan dengan barang, jasa dan aspek administrasi. Indonesia adalah sebagai negara penduduk terbanyak ke-4 di dunia, hal ini tentunya menjadi tantangan untuk memberikan layanan publik yang prima bagi setiap penduduknya sesuai dengan UU No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Pelayanan ialah suatu tanggung jawab utama aparatur negara sebagai administrator . Hal ini sudah tertera di pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang terdiri dari 4 aspek dalam pelayanan untuk masyarakat, yaitu menjaga, memajukan, menunaikan, kesejahteraan umum, mencerdaskan bangsa, merawat ketertiban yang

berlandaskan kemerdekaan, kedamaian, dan keadilan sosial. Hal ini dieja wantahkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan yang disediakan oleh aparatur negara dapat dikatakan efektif bilamana masyarakat dapat merasakan kemudahan dengan proses atau prosedur yang ringana, sederhana, tepat, dan memuaskan. Keesuksesan memperbaiki pelayanan umum dapat dilihat oleh berbagai faktor atau aspek kecakapan dari pemerintah itu sendiri dalam mangupayakan untuk meningkatkan kedisiplinan aparatur negara.

Dengan disiplin nya aparatur negara maka pelayanan publik akan berjalan. Pelayanan publik ialah salah satu proses yang dapat dikatakan pentig bagi pemerintahan daerah, karena andaikan elemen dari pelayanan mengalami keterlambatan atau hambatan maka bisa disebutkan bahwa aspek yang bersangkutan akan mengalami atau menerima dampaknya. Sebab harus memiliki ketepatan guna yang baik dan diharuskannya memiliki kriteria pelayanan dalam lingkup otonomi daerah.

Salah satu bentuk pelayanan yang biasa dipakai masyarakat yaitu pelayanan dalam hal perizinan. Maka dari itu pelayanan dalam hal perizinan merupakan sesuatu yang perlu di evaluasi. Evaluasi kebijakan publik ialah suatu tahap dimana sesuatu proses dari setiap kegiatan dapt di lihat berjalan dengan baik atau tidaknya. Evaluasi program atau kebijakan menurut Wirawan (2012) dalam (Engkus et al. 2012) ada tiga yaitu evaluasi proses, manfaat, dan akibat (Engkus et al, 2022). Dengan melihat pengertian dari evaluasi maka Diadakannya suatu proses evaluasi ini untuk melihat

bagaimana kebijakan dapat dinilai baik atau tidaknya. Menurut (Subarsono, 2010) mengutarakan bahwa evaluasi ialah suatu proses untuk melihat hasil serta dampak yang diberikan dari setiap kebijakan yang diluncurkan, sehingga dapat dimelihat atau merancang proses atau kegiatan yang akan datang.

Pelayanan yang dilakukan DPMPTSP bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam pengajuan perizinan dan pada faktanya pemerintah Kota Tasikmalaya sudah mengaplikasikan sistem layanan perizinan online melalui website *Online Single Submission* (OSS) serta website Sistem Perizinan Tasikmalaya.

Tabel 1.1
Data Izin Usaha pada Tahun 2021 :

IUJK (Izin Usaha Jasa Kontruksi)	32	66	18
IUI (Izin Usaha Industri)	28	26	6
IUTM (Izin Usaha Toko Modern)	17	26	10
IUP (Izin Usaha Perdagangan)	298	125	27
TDUP (Tanda Daftar Usaha Pariwisata)	23	34	11

Sumber: Hasil Penelitian (Diolah peneliti)

Pada tabel 1.1 di atas menunjukkan jumlah izin usaha yang dilakukan masyarakat Tasikmalaya dimana data tersebut diambil menurut tahun yaitu pada tahun 2021. Secara keseluruhan izin usaha yang dilakukan oleh DPMPTSP Kota Tasikmalaya sebanyak 72 perizinan.

Hasil peninjauan yang sudah dilakukan sewaktu kegiatan kerja lapangan dari kampus, peneliti di lapangan menemukan bahwa masih kurangnya penyampaian informasi yang mengakibatkan masyarakat minimnya pengetahuan akan program pemerintah, karena masih banyak masyarakat yang datang langsung ke kantor perizinan untuk urusan pelayanan perizinan padahal pelayanan perizinan sudah berbasis online melalui *Online Single Submission* (OSS), kedua masih ada masyarakat yang belum memahami cara penggunaan media online sehingga masyarakat lebih memilih langsung datang ke kantor pelayanan, ketiga masih kurangnya penyampaian informasi tentang tenggat waktu selesainya pembuatan surat perizinan sehingga masyarakat datang Kembali ke kantor untuk menanyakan hal itu.

Berdasarkan pemaparan yang telah dijelaskan di latar belakang maka peneliti ingin mengarah pada evaluasi pelayanan pada bidang izin usaha di DPMPTSP Kota Tasikmalaya dengan judul **“EVALUASI PELAYANAN IZIN USAHA BERBASIS ONLINE PADA DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PUNTU (DPMPTSP) DI KOTA TASIKMALAYA”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan apa yang telah ditulis dalam latar belakang permasalahan, dapat ditarik atau dilihat beberapa masalah yang berkaitan dengan penelitian ini, diantaranya:

1. Lemahnya pemahaman masyarakat dalam sistem pelayanan online mengakibatkan susah berjalannya pelayanan perizinan.
2. Ada saja pemohon usaha yang belum paham dalam mengoperasikan internet yang menjadikan penghambat dalam proses perizinan.
3. Pelaku usaha selalu terhambat oleh jaringan yang kurang maksimal pada saat proses perizinan dan kurangnya fasilitas seperti komputer.

1.3 Rumusan Masalah Penelitian

1. Bagaimana Efektivitas Pelayanan Izin Usaha Berbasis Online pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tasikmalaya?
2. Bagaimana Efisiensi Pelayanan Izin Usaha Berbasis Online pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tasikmalaya?
3. Bagaimana Responsivitas Pelayanan Izin Usaha Berbasis Online pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tasikmalaya?

4. Bagaimana Ketepatan Pelayanan Izin Usaha Berbasis Online pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tasikmalaya?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan efektivitas pelayanan izin usaha berbasis online pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tasikmalaya.
2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan efisiensi pelayanan izin usaha berbasis online pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tasikmalaya.
3. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan responsivitas pelayanan izin usaha berbasis online pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tasikmlaya.
4. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan ketepatan pelayanan izin usaha berbasis online pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tasikmalaya.

1.5 Manfaat Hasil Penelitian

1. Manfaat Teoretis

Kajian penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan administrasi publik, khususnya yang berkaitan dengan evaluasi pelayanan izin usaha. Temuan penelitian ini dapat digunakan untuk mempengaruhi penelitian

masa depan dan dapat diterapkan pada proses pengambilan keputusan. Kemajuan studi ilmu administrasi publik dapat mengambil keuntungan dari keuntungan teoritis yang diantisipasi.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Penulisan penelitian ini bermanfaat langsung untuk penulis agar mampu mendapatkan wawasan serta mengimplementasikan ilmu yang telah didapat dalam masa perkuliahan serta mengetahui secara spesifik dalam hal ini adalah tentang efektifitas dan efisiensi.

b. Bagi DPMPTSP Kota Tasikmalaya

Kesimpulan dari temuan studi dapat digunakan sebagai panduan dan acuan dalam menetapkan konsep untuk mengevaluasi layanan perizinan usaha online dengan mempertimbangkan seberapa sukses instansi pemerintah melakukan tanggung jawab dan kegiatan.

c. Bagi Masyarakat

Hasil dari penelitian nantinya bisa menyajikan informasi juga pengetahuan yang relevan untuk peneliti selanjutnya yang tertarik dengan masalah yang diteliti.

d. Bagi Universitas

Dengan adanya penelitian ini harapannya bisa memberikan manfaat langsung terhadap pembelajaran di kampus khususnya di Jurusan Administrasi Publik.

1.6 Kerangka Pemikiran

Penelitian ini mengkaji tentang evaluasi pelayanan izin usaha berbasis online di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tasikmalaya. Hubungan antara pembahasan dengan pemecahan masalah dibutuhkan teori yang menjadi landasan untuk meninjau pembahasan masalah yang dikaji sehingga dapat membantu proses penelitian. Maka dari itu, peneliti menggunakan Administrasi Publik sebagai *grand theory*, Pelayanan Publik sebagai *middle theory*, Evaluasi Pelayanan sebagai *applied theory*.

Administrasi publik adalah cara atau kegiatan yang digunakan oleh sejumlah orang atau badan untuk melaksanakan tugas pemerintahan secara efisien dan efektif. (Pasolong, 2019). Pelayanan Publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. (Subarsono, 2005)

Evaluasi pelayanan ini penting untuk menjelaskan kegiatan organisasi publik. Dalam hal ini, pusat pelayanan penanaman modal dan pelayanan terpadu adalah salah satu organisasi pemerintah yang menyelenggarakan atau melaksanakan pelayanan publik di bidang pelayanan izin usaha salah satunya. Tujuan evaluasi adalah untuk menilai berhasil atau tidaknya suatu kebijakan, sehingga penelitian ini menggunakan indikator evaluasi. Indikator yang diperlukan untuk mengevaluasi sistem layanan otorisasi (Dunn, 2003) adalah efektifitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas dan ketepatan dalam pelaksanaan layanan investasi dan layanan terpadu terpadu Kota Tasikmalaya.

Bagan 1.1

Kerangka Pemikiran

Administrasi Publik

Administrasi publik adalah cara atau kegiatan yang digunakan oleh sejumlah orang atau badan untuk melaksanakan tugas pemerintahan secara efisien dan efektif. (Pasolong, 2019)



Pelayanan Publik

Pelayanan Publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi public untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. (Subarsono, 2005)



Indikator Pelayanan Publik

Indikator yang diperlukan untuk mengevaluasi sistem pelayanan perizinan menurut (Dunn, 2003)

1. Efektifitas
2. Efisiensi
3. Responsivitas
4. Ketepatan