

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek penting yang dapat memastikan efisiensi dan efektivitas berfungsinya suatu negara dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat yang nantinya menjadi ukuran keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah. Apabila pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah itu berkualitas maka, pelaksanaan otonomi daerah juga dapat dikatakan berhasil.¹ Sudah menjadi suatu keharusan bagi pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pada Undang-Undang tersebut, menegaskan bahwa negara memiliki kewajiban untuk melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang mana telah diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, dan fungsi utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang menjadi kewajiban aparatur pemerintah adalah penyelenggaraan pelayanan publik.

Hukum yang mengatur mengenai pelayanan publik tersebut sebagaimana dijelaskan menurut kaidah hukum yang seharusnya menjadi pedoman dalam melakukan penyelenggaraan pelayanan, kadang berbeda

¹ Hardiansyah, 2018, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasi*, Yogyakarta: Gava Media Yogyakarta, hlm 1

dengan fakta hukum yang ada dilingkungan. Hal tersebut dapat dilihat dengan masih ada aduan yang dilakukan oleh masyarakat baik itu secara *online* maupun *offline*.

Hal menjadi bentuk dari masih adanya kekurangan dari sebuah instansi dalam melayani masyarakatnya. Sehingga Masyarakat kurang merasa puas atas layanannya, karena *output* dari sebuah pelayanan publik adalah kepuasan dari masyarakat penerima layanan.

Sasaran pelayanan publik yang ditujukan terhadap masyarakat, pemerintah daerah harus mengedepankan sikap professional, jujur, adil, dan merata dalam memberikan pelayanan sehingga semua kalangan masyarakat dapat terlayani dengan baik dan tidak ada yang merasa dibedakan.² Dengan artian, setiap masyarakat diperlakukan sama dalam menerima pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhannya sepanjang syarat-syarat yang dibutuhkan terpenuhi. Pemerintah daerah dalam rangka menjalankan urusan pemerintahan wajib yang mana berkaitan dengan pelayanan daerah juga harus didasari pada Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang telah ditetapkan oleh pemerintah pusat.³ SPM ini menjadi tolak ukur mutu suatu pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Pencapaian indikator SPM yang sudah memenuhi target standar pelayanan, maka suatu penyelenggara pelayanan publik ini dapat digolongkan sudah memiliki mutu. Indikator dalam SPM dalam penyelenggaraan pelayanan publik sudah menjadi pedoman yang

² Beni Hidayat, Bagus Sarnawa, 2022, *Pengantar Hukum Sarana Pemerintahan*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar, hlm. 81.

³ Irwan Gani, "Evaluasi Penerapan dan Pencapaian Standar Pelayanan Minimal pada Kab/Kota di Provinsi Kalimantan Timur", *Jurnal Forum Ekonomi*, Vol.19, No.1 (Maret, 2017) hlm.16

wajib dan harus ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.⁴

Salah satu pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan daerah adalah pelayanan publik di bidang perizinan yang dalam hal ini memiliki fungsi penting dimana izin termasuk kedalam perbuatan Hukum Administrasi Negara yang mengaplikasikan peraturan dalam hal yang nyata berdasarkan syarat dan prosedur yang ditetapkan oleh ketentuan perundang-undangan.⁵ Di dalam pelayanan publik khususnya pelayanan administrasi pada bidang perizinan, pemerintah memiliki wewenang untuk mengeluarkan perizinan. Menurut Marcus Lukman, kewenangan pemerintah dalam bidang perizinan ini bersifat bebas artinya, pemerintah diberikan wewenang untuk dapat mempertimbangkan atas dasar inisiatif sendiri yang berkaitan dengan izin selama sesuai dengan syarat dan prosedur yang ada.⁶ Tersedianya layanan perizinan ini berfungsi supaya pemerintah daerah dapat mengontrol dalam rangka pendataan fisik kota sebagai dasar yang sangat penting bagi perencanaan, pengawasan, dan penertiban pembangunan kota yang terarah dan sangat bermanfaat pula bagi pemilik bangunan.

⁴ Habib Muhsin Syafingi, "Konstitusionalitas Standar Pelayanan Minimal", *Jurnal Hukum Novelty*, Vol.8, No.2 (Mei, 2017), hlm.218

⁵ Sjahran Basah, 2020, "Perizinan di Indonesia", (Makalah Penataran Hukum Administrasi dan Lingkungan, Surabaya, Fakultas Hukum Unair), hlm 3.

⁶ Pung Karnantohadi, 2020 *Prinsip Hukum Pelayanan Perizinan Terpadu Di Indonesia*, Jakarta: Kencana, hlm 83.

Saat ini di Kabupaten Bantul yang mana terletak di sebelah Selatan Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta yang terdiri dari 17 kapanewon, 75 kalurahan, dan 933 padukuhan dipimpin oleh seorang Bupati dan Wakil Bupati dengan dibantu perangkat daerah lainnya memiliki wewenang untuk menjalankan pelayanan publik di Kabupaten Bantul. Dalam hal menjalankan suatu pelayanan, Bupati Kabupaten Bantul juga bekerjasama dengan aparturnya termasuk dalam hal pelayanan perizinan. Kabupaten Bantul juga telah menyediakan lembaga/instansi pemerintah daerah untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan perizinan yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul (DPMPTSP). Layanan masyarakat ini diselenggarakan sebagai penunjang proses pengurusan izin sehingga mempermudah pemohon izin untuk lebih cepat dalam mendapatkan izin. Pada DPMPTSP Kabupaten Bantul ini melayani ada 13 jenis layanan perizinan yang setiap jenis layanan tersebut memiliki syarat, prosedur, dan tujuan yang berbeda sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Adanya layanan perizinan ini membuat masyarakat menjadi semakin taat akan peraturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah daerah karena izin termasuk kedalam sarana yuridis yang digunakan oleh pemerintah daerah dengan tujuan menertibkan masyarakat.

Pemerintah daerah dalam melayani masyarakat Kabupaten Bantul, mengharuskan DPMPTSP melayani dengan baik supaya dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat terhadap kinerja dari aparatur. Selain itu juga meningkatkan mutu kualitas dari lembaga pelayanan itu sendiri. Untuk

menunjang pelayanan publik yang berdampak positif kepada masyarakat, maka terdapat pedoman SPM yang harus ditaati oleh aparatur DPMPTSP. Apabila pedoman tersebut ditaati dan diterapkan maka dapat meningkatkan tingkat kepuasan penerima layanan khususnya masyarakat Kabupaten Bantul. Terlebih saat ini, Standar Pelayanan Minimal (selanjutnya akan disebut dengan SPM) telah diterapkan secara nasional dan diberlakukan untuk seluruh daerah, maka penerapan SPM di daerah wajib melakukan penerapan sebagai dasar dari pelayanan publik salah satunya pada DPMPTSP. Standar inilah yang kemudian menjadi tolak ukur pelayanan yang berfungsi sebagai pedoman dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Pedoman ini akan menjadi acuan pelaksana dan pengguna pelayanan dalam memenuhi dan memperoleh hak serta kebutuhan dasarnya.⁷ SPM yang diterapkan di DPMPTSP ini dapat memperbaiki pelayanan dan mengukur kepuasan masyarakat dalam mengakses pelayanan yang diselenggarakan oleh DPMPTSP mengingat semakin berkembangnya zaman maka semakin banyak pula tuntutan dari masyarakat terkait dengan pelayanan publik yang adil, merata, dan berkualitas. Dengan dilakukannya penelitian ini oleh penulis diharapkan dapat memberikan informasi mengenai penerapan SPM di DPMPTSP dan faktor yang menghambat dari penerapan SPM di DPMPTSP.

⁷ H.Kriswahyu dkk, 2017, *Standar Pelayanan Publik Sesuai UU No 25 Tahun 2009 Survei Ombudsman RI*, Jakarta Selatan: Ombudsman Republik Indonesia, hlm 4.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana Implementasi Standar Pelayanan Minimal Pelayanan Publik dibidang Perizinan Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul?
2. Apa faktor penghambat Implementasi Standar Pelayanan Minimal Pelayanan Publik dibidang Perizinan Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menemukan Implementasi SPM Pelayanan Publik Di Bidang Perizinan Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul.
2. Untuk mengetahui dan menemukan faktor apa saja yang menghambat Implementasi SPM Pelayanan Publik Di Bidang Perizinan Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul.

Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
Hasil penelitian ini diharapkan bisa dijadikan sumbang saran atau pemikiran terhadap perkembangan ilmu hukum dan Hukum Administrasi Negara pada umumnya. Serta diharapkan dapat memberikan sumbang saran atau pemikiran bagi pemerintah daerah beserta instansi terkait, khususnya pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis sebagai pedoman bagi masyarakat maupun mahasiswa khususnya fakultas hukum dan juga para pembaca pada umumnya terkait dengan pelayanan publik terhadap Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul.

