

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pembukaan Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 telah disebutkan bahwa tujuan didirikannya Negara Republik Indonesia salah satunya untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa, kalimat tersebut memberikan suatu makna bahwa negara berkewajiban untuk memenuhi kebutuhan setiap warga negaranya dengan menyediakan sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.¹

Kepuasan masyarakat dalam suatu pelayanan publik dapat dinilai telah memuaskan jika telah memenuhi beberapa kategori seperti :

1. Pelayanan yang diberikan memiliki ketepatan waktu
2. Kemampuan teknis yang memadai
3. Pelayanan yang berkualitas
4. Harga yang sepadan dengan suatu pelayanan

Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 telah mengatur tentang pelayanan publik, dan telah disebutkan bahwa Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.²

¹ Alinea IV Pembukaan Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

² Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Maka dari itu tingkat kepuasan masyarakat terhadap suatu pelayanan publik menjadi sangat penting dalam mengembangkan suatu sistem pelayanan publik yang sesuai dengan kepuasan masyarakat serta sesuai dengan standar pelayanan publik yang terkandung didalam Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Indonesia merupakan negara yang pekat dengan konstitusi dan norma keadilan, serta ekonomi Indonesia dicirikan dengan ruang lingkup pelayanan publik yang sangat luas. Pelayanan publik yang hampir berada diseluruh sudut kehidupan masyarakat Indonesia tidak dilakukan dengan sistem pengambilan keputusan yang terbuka dan adanya proses politik yang demokratis membuat sistem pelayanan publik di Indonesia kerap menjadi peluang para koruptor untuk mengambil untung dalam sistem pelayanan publik masyarakat.³ Apalagi berkaitan dengan pengadaan produk-produk pelayanan publik yang bersifat wajib seperti pengadaan kartu tanda penduduk elektronik, kartu keluarga, surat ijin mengemudi, dll. Aparatur pemerintah mengambil keuntungan dengan memperlambat proses pelayanan masyarakat dan meminta uang lebih banyak kepada masyarakat agar masyarakat bisa mendapatkan produk yang dicari.

Pemerintah daerah dalam hal pelaksanaan otonomi daerah memiliki peranan yang sangat penting dalam suatu proses pelaksanaan pelayanan publik untuk menciptakan pelayanan publik yang baik dan prima. Hal tersebut telah tercantum pada Pasal 18A ayat (2) UUD 1945 sebagai berikut :⁴ Hubungan

³ Ali, Muhammadi. 2000. *Birokrasi dan Politik di Indonesia*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

⁴ Pasal 18A ayat 2 UUD 1945

keuangan, pelayanan umum, pemanfaatan sumber daya alam dan sumber daya lainnya antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah diatur dan dilaksanakan secara adil dan selaras berdasarkan undang-undang.

Ketentuan Pasal 18A ayat (2) UUD 1945 ini dimaksudkan agar penyelenggaraan pemerintah daerah tetap menjamin adanya prinsip keadilan dan keselarasan. Dalam hal keuangan, termasuk yang menyangkut hak-hak daerah, diatur dengan undang-undang. Demikian pula dengan urusan pelayanan umum, pemanfaatan sumber daya alam dan sumber daya lainnya juga ditata agar daerah mendapatkan bagian yang proporsional.⁵

Penyelenggaraan pelayanan publik masih dapat dikatakan belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan diberbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Hal tersebut disebabkan karena adanya ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdampak luas serta dampak dari berbagai permasalahan pembangunan yang sangat kompleks. Sedangkan tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan.⁶

Dewasa ini pemerintah pusat telah meningkatkan upaya untuk tercapainya otonomi daerah yang lebih berkembang. Salah satu upaya untuk mendukung perkembangan otonomi daerah dari aspek tata kelola pemerintahan daerah hingga dalam hal pelayanan publik dapat dilakukan melalui penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di daerah.

⁵ Sekretariat Jendral MPR RI, 2011, *Panduan Pemasyarakatan Undang-Undang Dasar Negara Indonesia Tahun 1945 Dan Ketetapan MPR RI*, Sekretarian Jendral MPR RI, Jakarta, hlm. 120

⁶ UU No. 25 Tahun 2009, Penjelasan Pasal Alinea Ke-2

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah kegiatan penyelenggaraan suatu perizinan dan non perizinan yang mendapat pendelegasian atas pelimpahan wewenang dari lembaga atau instansi yang memiliki kewenangan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu tempat.⁷

Penyelenggaraan PTSP di daerah dilakukan oleh perangkat daerah berbentuk badan atau kantor, PTSP menyediakan pelayanan publik dalam lingkup pelayanan administratif. Pelayanan administratif dalam penyelenggaraan PTSP lazim disebut dengan pelayanan perizinan. Perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha.⁸

Pelayanan perizinan yang diselenggarakan oleh PTSP tidak hanya dari lingkup kegiatan pelayanan publik saja tetapi juga dengan kegiatan penanaman modal. Perizinan merupakan salah satu aspek penting dalam kegiatan pelayanan publik demikian juga perizinan dalam kegiatan penanaman modal.⁹

Perkembangan kemajuan teknologi dan besarnya partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik, maka pemerintah menciptakan suatu sistem pelayanan yang optimal. Salah satu upaya pemerintah dalam pengembangan penyelenggaraan pelayanan publik tersebut direalisasikan dengan dikeluarkannya kebijakan-kebijakan PTSP didalam bidang pelayanan publik dan penanaman modal dalam bentuk peraturan perundang-undangan.

⁷ Perpres No. 27 Tahun 2009, Pasal 1 angka 4, dan Permendagri No. 24 Tahun 2006, Pasal 1 angka 11

⁸ Permendagri No. 24 Tahun 2006, Pasal 1 angka 9

⁹ Achmad Nur Haida, *Pelayanan Terpadu Satu Pintu Sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Perizinan*, Jurnal Administrasi Publik (JAP), Volume 1, Nomor 2

Undang Undang Pelayanan Publik dan peraturan pelaksanaannya merupakan instrumen hukum yang harus ditaati dan dilaksanakan dalam kerangka pelayanan publik termasuk didaerah, baik itu dari pemerintah daerah sebagai penyelenggara pelayanan publik maupun dari masyarakat sebagai konsumen atau penerima pelayanan publik.

Kabupaten Kulon Progo sebagai salah satu daerah otonom yang berada di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, sejak tanggal 28 Desember 2018 telah berkomitmen melaksanakan pelayanan publik berupa penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan melalui sistem PTSP dengan membuka Mal Pelayanan Publik yang didalamnya berupa penyelenggaraan pelayanan publik atas barang dan jasa serta pelayanan administratif dibawah koordinasi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo.

Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo didasarkan pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 23 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, Keputusan Menteri PANRB Nomor 11 Tahun 2018 Tentang Penetapan Lokasi Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, dan Peraturan Bupati Kabupaten Kulon Progo Nomor 45 Tahun 2019 Tentang Mal Pelayanan Publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang berada pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kulon Progo saat ini masih dihadapkan oleh berbagai kendala, salah satunya kendala sarana dan prasana yang kurang memadai yang akan dikhawatirkan tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan terkait dengan

Undang-Undang Pelayanan Publik dan akan menyebabkan berkurangnya tingkat kepuasan masyarakat dalam melakukan proses pelayanan publik.

Sarana dan Prasarana yang kurang memadai dapat dilihat dari ruang parkir yang kurang memadai. Ruang parkir yang tersedia hanyalah menggunakan halaman depan Mal Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo. Lalu belum adanya petunjuk jalan terkait dengan arah keberadaan atau tempat penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo. Prasarana yang kurang memadai ialah kurangnya koordinasi antara instansi yang membuka booth dengan petugas yang berada pada Mal Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo.

Bertolak dari permasalahan yang telah diuraikan diatas, penulis sangat tertarik melakukan penelitian terhadap penerapan standar pelayanan dalam penyelenggaraan PTSP oleh Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kulon Progo serta upaya pemerintah dalam memperbaiki penyelenggaraan PTSP di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kulon Progo.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan paparan di atas, maka rumusan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana upaya pemerintah Kabupaten Kulon Progo dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo?

2. Faktor-faktor apakah yang menghambat upaya pemerintah dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui upaya pemerintah Kabupaten Kulon Progo dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menghambat upaya pemerintah dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah bahwa penelitian ini diupayakan agar dapat memberikan kontribusi pemikiran di bidang hukum, sehubungan dengan upaya pemerintah dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Manfaat penelitian mencakup :

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan agar skripsi ini dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya yang berhubungan dengan upaya pemerintah dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Disamping itu dapat menjadi bahan acuan bagi seseorang yang akan meneliti lebih luas tentang permasalahan tersebut.

2. Manfaat Praktis

Skripsi ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada masyarakat sekitar sehubungan dengan upaya pemerintah dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.