

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Sebagai unsur aparatur negara, abdi negara dan abdi masyarakat, Pemerintah Daerah mempunyai peranan yang sangat penting dan menentukan didalam upaya mewujudkan arah kebijakan penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan masyarakat. Khususnya pada peningkatan pelayanan publik yang berorientasi terhadap kepuasan pelanggan, dengan indikator tingkat pelayanan yang mudah, murah, cepat, tepat waktu, tamsfaran dan tidak berbelit-belit.

Untuk menyikapi pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah nampaknya masih memprihatinkan dan belum memuaskan pelanggan (costumer), karena pelayanan merupakan hak dari setiap warga masyarakat sehingga diperlukan adanya peningkatan sistem pelayanan publik yang dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagaimana ditetapkan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum. Bahwa pelayanan publik atau disebut pula pelayanan umum adalah segala bentuk kegiatan pelayan umum yang dilaksanakan oleh Pemerintah Pusat, Daerah dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara / Daerah dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sejalan dengan hal tersebut, Pemerintah Daerah Kabupaten Sumedang telah mengambil langkah-langkah kebijakan dalam upaya peningkatan pelayanan publik melalui Keputusan Bupati Nomor 15 Tahun 1997 tentang Pelayanan Perizinan Secara Terpadu di Kabupaten Sumedang. Hal ini merupakan salah satu langkah strategis didalam mewujudkan pelayanan prima terhadap masyarakat, dengan bentuk pelayanan perizinan secara terpadu yang bersifat pro-aktif guna meningkatkan partisipasi masyarakat melalui pemberdayaan masyarakat, mengayomi masyarakat dan produktivitas masyarakat.

Oleh karena itu terdapat beberapa azas pelayanan publik yang harus disikapi adalah :

1. Hak dan kewajiban penerima maupun pemberi pelayanan harus jelas dan dipahami oleh masing-masing pihak.
2. Pengaturan pelayanan harus disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan masyarakat dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
3. Mutu proses dan hasil pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan, dan
4. Terbukanya alternatif pemberian pelayanan non pemerintah.

Secara makro pelayanan yang diberikan oleh aparatur pelayanan perizinan secara terpadu, nampaknya masih belum memadai sesuai dengan apa yang diharapkan, hal tersebut antara lain dikarenakan kurangnya kesadaran aparatur terhadap tugas dan kewajibannya, sistem dan prosedur yang ada kurang memadai sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana mestinya, tingkat kesejahteraan kurang mencukupi akibatnya terhadap kinerja, keterbatasan kualitas sumber daya manusia yang berakibat kepada kemampuan pegawai dan keterbatasan sarana pelayanan yang memadai berakibat pada pekerjaan dan penyelesaian masalah lamban.

Mengidentifikasi terhadap persoalan tersebut ditemukan beberapa hal yang mempengaruhi dalam mewujudkan pelayanan perizinan secara terpadu yang prima kepada masyarakat, antara lain :

1. Fungsi pelayanan umum oleh aparatur pemerintah belum sepenuhnya memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan umum yang baik, mampu memberikan kemudahan, kelancaran, transparan, tepat waktu, keamanan, kenyamanan dan menjamin adanya kepastian hukum.
2. Kurangnya sarana, prasarana dan kualitas sumber daya manusia (aparatur), mengakibatkan hambatan dan ketidaklancaran dalam pemberian pelayanan prima khususnya masalah perizinan pada masyarakat.
3. Penyediaan data dan informasi yang tidak akurat oleh instansi pemerintah dalam pemberian pelayanan perizinan.

4. Masyarakat masih kurang memanfaatkan / mematuhi prosedur atau mekanisme yang telah ditetapkan, dan ada kecenderungan menghindari konflik, kebiasaan, menerima apa adanya.
5. Kurang efektifnya pengawasan dan pengendalian dibidang pelayanan umum khususnya mengenai perizinan.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka penulis mempunyai dugaan bahwa pelaksanaan pelayanan perizinan secara terpadu di Kabupaten Sumedang, belum berjalan sebagaimana yang diharapkan sejalan dengan tuntutan pelayanan prima.

Mengacu kepada pendapat Armida (1998:21) bahwa permintaan pelayanan jasa publik akan terus meningkat baik dari segi kuantitas, maupun segi kualitas seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk dan terjadinya perbaikan pada tingkat kesejahteraan masyarakat, serta kondisi perekonomian Indonesia yang selalu dipengaruhi oleh lingkungan yang terus menerus berubah.

Sedangkan Kristiadi (1994:23), mengemukakan bahwa perlu diimbangi oleh kualitas aparatur yang baik, mereka harus peka dan tanggap dalam menangkap aspirasi masyarakat.

Untuk kegiatan ini penulis melakukan pendekatan empiris, yaitu dengan menggambarkan sebab dan akibat dari kebijakan publik yang sudah berlaku sebagaimana dikemukakan oleh Dunn (1994:62) sehingga dapat menghasilkan informasi yang bersifat menunjukkan atau mengindikasikan.

Sejalan dengan hal tersebut diatas maka analisis yang ditempuh dilakukan melalui deskripsi dan prediksi dengan metoda yang dilakukan melalui pemantauan lapangan.

#### **B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian sebagaimana dikemukakan diatas, dapat diperoleh gambaran bahwa rumusan masalah yang akan diteliti dalam pelaksanaan pelayanan perizinan secara terpadu adalah bagaimana hubungan antara pengaruh efisiensi, efektifitas dan sumber daya manusia pengelola terhadap



pelayanan prima pada pelayanan perizinan secara terpadu di Kabupaten Sumedang.

### **C. Perumusan Masalah Penelitian**

Sehubungan dengan identifikasi dan pembatasan masalah diatas, maka dapat disusun rumusan masalah didalam penelitian, sebagai berikut :

1. Apakah terdapat hubungan antara pengaruh efisiensi dengan pelayanan prima pada pelayanan perizinan secara terpadu di Kabupaten Sumedang.
2. Apakah terdapat hubungan antara pengaruh efektifitas dengan pelayanan prima pada pelayanan perizinan secara terpadu di Kabupaten Sumedang.
3. Apakah terdapat hubungan pengaruh sumber daya manusia pengelola dengan pelayanan prima pada pelayanan perizinan secara terpadu di Kabupaten Sumedang.

### **D. Tujuan Penelitian**

Penelitian dimaksudkan untuk mengetahui tentang pelayanan prima sebagai hasil akhir daripada bentuk pelayanan perizinan secara terpadu yang dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Sumedang, dengan cara mengungkap :

1. Pengaruh efisiensi terhadap pelayanan prima pada pelayanan perizinan secara terpadu di Kabupaten Sumedang.
2. Pengaruh efektifitas terhadap pelayanan prima pada pelayanan perizinan secara terpadu di Kabupaten Sumedang.
3. Pengaruh sumber daya manusia pengelola terhadap pelayanan prima pada pelayanan perizinan secara terpadu di Kabupaten Sumedang.

### **E. Manfaat / Kegunaan Penelitian**

Secara teoritis untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang telah dipelajari guna dikembangkan didalam penyusunan tesis ini, sedangkan secara pragmatis untuk melihat pengaruh pelayanan perizinan secara terpadu dalam rangka pelayanan prima di Kabupaten Sumedang.

## **F. Sistematika Penulisan**

Penulisan tesis ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

Prakata

Abstrak

Abstract

Daftar isi

Daftar Tabel

Daftar Gambar

Daftar Lampiran

### **BAB I : PENDAHULUAN**

- A. Latar Belakang
- B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah
- C. Perumusan Masalah Penelitian
- D. Tujuan Penelitian
- E. Manfaat / Kegunaan Penelitian
- F. Sistematika Penulisan

### **BAB II : LANDASAN TEORITIS**

- A. Kebijakan Publik
- B. Implementasi Kebijakan
- C. Kerangka Pikir Penelitian
- D. Hipotesis

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

- A. Tempat dan Waktu Penelitian
- B. Jenis dan Sumber Data
- C. Metode Pengumpulan Data
- D. Metode Pengolahan Data / Analisis Data
- E. Definisi Operasional Variabel

### **BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

- A. Sejarah Pembentukan Pelayanan Perizinan Secara Terpadu
- B. Struktur Organisasi dan Fungsi

C. Program Pelayanan Perizinan Secara Terpadu

**BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

**A. Hasil Penelitian**

1. Kegiatan Pelayanan Perizinan Secara Terpadu di Kabupaten Sumedang.

**B. Pembahasan**

1. Pengaruh Efisiensi Terhadap Pelayanan Prima pada Pelayanan Perizinan Secara Terpadu di Kabupaten Sumedang.
2. Pengaruh Efektifitas Terhadap Pelayanan Prima pada Pelayanan Perizinan Secara Terpadu di Kabupaten Sumedang.
3. Pengaruh Sumber Daya Manusia Pengelola Terhadap Pelayanan Prima pada Pelayanan Perizinan Secara Terpadu di Kabupaten Sumedang.

**BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN**

**A. Kesimpulan**

**B. Saran-Saran**

Daftar Pustaka Universitas

Lampiran - lampiran