

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Gelombang reformasi yang telah bergulir menuntut perubahan dalam segala tatanan kehidupan dan mendorong perubahan wacana publik dalam menanggapi berbagai realitas kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Suatu kesadaran baru dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah muncul untuk lebih menegakkan kedaulatan rakyat, demokratisasi pemerintahan dan pemberdayaan ekonomi rakyat. Dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah, demokratisasi dan pemberdayaan masyarakat lokal menjadi wacana publik yang menentukan alokasi dan distribusi kekuasaan, kewenangan dan diskresi dalam penetapan kebijakan publik serta alokasi sumber-sumber pembiayaan secara adil antara pusat dan daerah .

Pada sisi lain, krisis ekonomi telah memberi hikmah untuk menghadirkan paradigma baru dalam pembangunan dengan konsep-konsep pengembangan wilayah yang menitikberatkan kepada kemandirian ekonomi. Paradigma ini membuat semua pemangku kepentingan (stake holder) harus mampu menyesuaikan diri dengan kendala-kendala ekologis dan perencanaan yang bersifat desentralistis, partisipatif, serta bertumpu pada kondisi khusus komunitas lokal.

Dalam domain Administrasi Pembangunan, di Indonesia saat ini terdapat beberapa isu strategis yang dihadapi (Wibisana, 2008), seperti :

- a. Aspek politik administrasi pembangunan : Desentralisasi kewenangan politik dan seluruh instrument administratifnya serta hubungan intergovernmental (antar tingkatan pemerintah dan antara pemerintah dengan masyarakat madani).
- b. Aspek Kelembagaan : Right-sizing birokrasi (institusi aparatur) untuk dapat memberikan pelayanan secara efektif dan efisien dan penyempurnaan kelembagaan yang mampu untuk menjawab berbagai tantangan secara tepat dan akurat.

- c. Aspek sumber daya aparatur : Peningkatan kualitas dan profesionalisme aparatur, baik pusat maupun daerah untuk menjalani tugas dan fungsinya.
- d. Aspek manajemen publik : Penyempurnaan pelaksanaan kegiatan pembangunan dan pengelolaan sumber daya pembangunan termasuk evaluasi kinerja program pembangunan.
- e. Aspek kebijakan publik : Peningkatan kualitas dan penyempurnaan formulasi kebijakan publik.
- f. Aspek Penganggaran Negara : Penyempurnaan system dan proses anggaran (budgetary processes) untuk mendukung desentralisasi dan akuntabilitas.
- g. Aspek etika pelayanan publik dengan perwujudan good governance.

Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Menggunakan Asas Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak dan Kewajiban Penyelenggaraan serta memperhatikan dan menerapkan prinsip standar pelayanan, pola penyelenggaraan, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggaraan, penyelesaian pengaduan sengketa, serta evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi : **Prosedur Pelayanan**, Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. **Waktu penyelesaian**, Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. **Biaya pelayanan**, Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. **Produk pelayanan**, Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. **Sarana dan Prasarana**, Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. **Kompetensi petugas pemberi pelayanan**, Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta sebagai kota jasa memiliki visi untuk menjadikan Jakarta yang nyaman dan sejahtera dengan misi membangun tata kelola pemerintahan yang baik, memberdayakan masyarakat, membangun sarana dan prasarana kota, menciptakan kehidupan kota yang dinamis, dan melayani masyarakat dengan prinsip pelayanan prima.

Kota Administrasi Jakarta Utara merupakan salah satu faktor pendukung keberhasilan pembangunan Jakarta. Sebagai pusat pemerintahan, perdagangan dan jasa dengan luas daratan 139.560 Km², panjang pantai 35 Km dan Jumlah penduduk 1.180.967 jiwa (BPS, 2007).

Sebagai kota berkarakteristik wilayah pantai dengan pemanfaatan untuk industri dan perkantoran paling besar. Jakarta Utara memiliki 859 perusahaan dengan investasi 15.239 Trilyun dan produksi senilai 85.853 Trilyun serta potensi lain yang dimiliki (Bapeko, 2008), seperti;

- Pelabuhan Tanjung Priok,
- Pelabuhan Kontainer, usaha perdagangan dan pergudangan Koja,
- Pusat Perdagangan Mangga dua,
- Pusat distribusi minyak jaringan Jabotabek,
- Pusat Industri perdagangan Kelapa Gading,
- Sentra jasa perdagangan minuman dan makanan terbesar di Jakarta,
- Sentra penjualan mobil built up dan mobil bekas,
- Pengembangan Home Industri Koja (Tas, Topi, sepatu dan produk makanan),
- Pengolahan dan industri makanan, sentra jasa dan perdagangan Penjaringan,
- Lokasi industri KBN Industrial estate dan PT. Bogasari,
- Tempat Pelelangan Ikan Kalibaru dan Cilincing,
- Kawasan Wisata Taman Impian Jaya Ancol.

Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Utara memiliki visi menjadikan Jakarta Utara sebagai kota pelabuhan dan Kota Pantai yang kompetitif dengan misi merevitalisasi pantai dan peningkatan kualitas lingkungan, meningkatkan pembangunan infrastruktur yang terpadu, pemberdayaan masyarakat, dan mengoptimalkan kewenangan pemerintah daerah dalam pengaturan pembangunan.

Jakarta Utara juga memiliki permasalahan yaitu 60 % daratan berada dibawah permukaan air laut pasang, 356 lokasi kawasan kumuh yang tersebar di 6 kecamatan dan 27 % penduduk berada dibawah garis kemiskinan. Serta permasalahan dalam kualitas pelayanan perizinan, seperti : Penertiban terhadap bangunan tanpa Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Permasalahan pengurusan Kependudukan dan Catatan Sipil, Kasus sengketa pertanahan dan Relokasi pedagang pasar Koja yang banyak mendapat penolakan dari para pedagang.

Berdasarkan keinginan untuk terus memperbaiki pelayanan dan memberikan kemudahan kepada masyarakat, maka pada tahun 2002 direalisasikan Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPT-SA) untuk 12 unit pelayanan di lingkungan kantor Kota Administrasi Jakarta Utara. Pola pelayanan satu atap pada intinya merupakan bentuk penyelenggaraan pelayanan umum secara terpadu pada satu tempat/gedung/lokasi oleh beberapa unit kerja / Satuan Kerja Pemerintah Daerah (SKPD) sehingga diharapkan dapat lebih efektif dan memberi kemudahan bagi masyarakat dalam memproses suatu jenis pelayanan karena dalam Unit Pelayanan terpadu satu atap tersebut telah tersedia berbagai jenis pelayanan.

Namun dalam implementasinya Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap di Kota Administrasi Jakarta Utara masih ditemukan beberapa masalah seperti :

- 1) Masih kurangnya visi dan misi antar SKPD yang berorientasi pada pelanggan seperti persyaratan-persyaratan pendukung dalam pembuatan perizinan yang untuk memperolehnya sangat sulit dan memerlukan waktu dan biaya yang tidak sedikit.
- 2) Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap tidak memiliki kewenangan dan bukan pengambil keputusan sehingga banyak permasalahan perizinan yang harus menunggu keputusan dari pejabat yang berwenang yang akhirnya memperlambat proses penyelesaian pelayanan;
- 3) Kurangnya dukungan dari atasan dan rekan kerja hal ini terlihat dengan kurang profesionalnya petugas yang ditempatkan dan beberapa unit kerja tidak menempatkan petugas di loket pelayanan.
- 4) Terbatasnya kualitas Sumber daya manusia, sarana dan prasarana.

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Dari permasalahan yang ada dalam penyelenggaraan Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap di Kota Administrasi Jakarta Utara ditemukan bahwa Pelayanan perizinan yang belum optimal, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap di Kota Administrasi Jakarta Utara, yang dirumuskan sebagai berikut :

- 1) Bagaimana kualitas pelayanan perizinan di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Administrasi Jakarta Utara.
 - Apa Spesifikasi Kualitas Pelayanan dan penyampaian pelayanan (Service Delivery) dalam pelayanan perizinan.
 - Apa yang diharapkan pelanggan dalam pelayanan perizinan.
 - Faktor-faktor apa yang mempengaruhi kualitas pelayanan perizinan menurut dimensi-dimensi kualitas pelayanan.
 - Apakah terjadi kesenjangan antara Spesifikasi Kualitas Pelayanan dengan penyampaian pelayanan (Service Delivery).
 - Apakah terjadi kesenjangan antara harapan pelanggan dengan kinerja unit pelayanan.
- 2) Upaya-upaya apa yang harus dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan di Unit Pelayanan Satu Atap Kota Administrasi Jakarta Utara.

1.3 TUJUAN PENELITIAN

Sesuai dengan latar belakang masalah, rumusan masalah, dan pertanyaan penelitian, maka dapat dinyatakan bahwa penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut :

- 1) Untuk mengetahui kualitas pelayanan perizinan di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Administrasi Jakarta Utara.
 - Untuk mengetahui Spesifikasi Kualitas Pelayanan dari pejabat dan penyampaian pelayanan (Service Delivery) dari petugas pelayanan.
 - Untuk mengetahui harapan pelanggan dalam pelayanan.
 - Untuk mengetahui Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan.
 - Untuk menganalisa kesenjangan antara harapan pelanggan dengan kinerja unit pelayanan (Gap5).

- Untuk menganalisa kesenjangan antara Spesifikasi Kualitas Pelayanan dengan penyampaian pelayanan (Gap 3).
- 2) Untuk mengetahui upaya-upaya apa yang harus dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Administrasi Jakarta Utara.
 - 3) Memberikan masukan bagi pengambil keputusan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan perizinan.

1.4 MANFAAT PENULISAN

Penelitian ini ingin menganalisa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dari dimensi ; bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan/kepastian (assurance), dan empati (empathy) dalam rangka mengaplikasikan Teori Service Quality / SERVQUAL yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry dan diharapkan dapat memberikan manfaat, antara lain :

- 1) Bagi penulis, dapat menambah wawasan dan pengalaman langsung dalam menganalisa permasalahan kebijakan publik serta memberikan masukan dan saran untuk mengatasi permasalahan tersebut.
- 2) Sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan Kebijakan Pelayanan di lingkungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, khususnya dalam rangka meningkatkan kualitas Pelayanan perizinan yang diberikan oleh Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Administrasi Jakarta Utara.
- 3) Sebagai bahan evaluasi dalam penerapan Sistem Pelayanan perizinan yang diberikan oleh Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Administrasi Jakarta Utara.
- 4) Sebagai bahan referensi, baik di lingkungan Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik Fakultas Ekonomi Indonesia (MPKP FE-UI), Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Administrasi Jakarta Utara, Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Utara dan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta maupun institusi-institusi lainnya dalam melakukan penelitian-penelitian sejenis pada masa yang akan datang.

1.5 BATASAN PENELITIAN

Mengingat keterbatasan dalam waktu yang dibutuhkan, maka penelitian ini akan dibatasi, sebagai berikut :

- 1) Penelitian akan dilakukan pada Pelayanan Penata usahaan perizinan di sepuluh unit pelayanan, meliputi Suku Dinas Pariwisata, Suku Dinas Sosial, Suku Dinas Tata Ruang, Suku Dinas Kesehatan, Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Suku Dinas Perizinan Bangunan, Suku Dinas Pemakaman, Suku Dinas Pendidikan Dasar, SATPOL PP, dan Kantor Pertanahan.
- 2) Penelitian dilakukan terhadap Pejabat unit pelayanan, pegawai yang bertugas dan masyarakat yang sedang mengurus perizinan dan penata usahaan perizinan di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Administrasi Jakarta Utara.
- 3) Data yang dianalisis adalah
 - Data primer yang bersumber dari kuesioner yang telah diisi oleh responden pejabat unit pelayanan , petugas pelayanan dan pelanggan.
 - Analisa isi media dari surat pembaca.
 - Data sekunder yang bersumber dari data pelayanan di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Administrasi Jakarta Utara.
- 4) Kinerja pelayanan diukur berdasarkan persepsi petugas pelayanan atas penyampaian pelayanan (Service Delivery) yang dilaksanakan dengan persepsi Pejabat unit pelayanan terhadap Spesifikasi Kualitas Pelayanan yang telah ditetapkan.
- 5) Kepuasan pelanggan yang diukur berdasarkan persepsi pelanggan terhadap kinerja Pelayanan perizinan yang diberikan oleh Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Administrasi Jakarta Utara.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan dalam tesis ini dibagi menjadi 5 bab, terdiri dari :

- 1) Bab I. Pendahuluan
Berisi uraian tentang latar belakang masalah penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian dan sistematika penulisan.

2) Bab II. Tinjauan Pustaka

Berisi uraian tentang kerangka teori yang mendasari dilakukannya penelitian ini yang berkaitan dengan desentralisasi dan otonomi daerah, Tata pemerintahan yang baik, Pengertian pelayanan publik, Pelayanan Publik dan Pertumbuhan Ekonomi, Kinerja pelayanan publik, Peningkatan pelayanan publik, Prinsip pelayanan yang baik, Biaya Kualitas Jasa, Harapan dan kepuasan pelanggan dan Model service quality (SERVQUAL).

3) Bab III. Metodologi Penelitian

Berisi uraian tentang Jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik Pengumpulan data, variabel penelitian dan teknik pengolahan dan analisis data.

4) Bab IV. Hasil dan Pembahasan

Berisi uraian tentang Profil Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Administrasi Jakarta Utara, karakteristik responden penelitian, pengujian reliabilitas dan validitas data, dan analisis hasil pengolahan data penelitian.

5) Bab V. Kesimpulan dan Saran

Berisi kesimpulan dan saran untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.

