

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pelayanan publik adalah tugas maupun tanggung jawab pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Kinerja pemerintah dapat diukur dari pelayanan publik yang telah dilakukan. Masyarakat mampu untuk langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas pelayanan yang diterima karena kualitas layanan publik ialah kepentingan banyak masyarakat dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat. Tujuan utama pelayanan ialah untuk mendapatkan kepuasan pelanggan atau masyarakat. Kepuasan dapat tercapai jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan dan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Sebagai pengguna dari pelayanan publik masyarakat membutuhkan dan mengharapkan pada profesionalitas kinerja pelayanan publik. Untuk itu tanggung jawab dan kewenangan pemerintah adalah menentukan standar pelayanan minimal dalam penyelenggara pelayanan publik. Terlepas dari itu masih terdapat sorotan terhadap kinerja pemerintah pada kinerja pelayan publik. Meninjau dari masih adanya berbagai keluhan serta penilaian buruk masyarakat maupun investor yang diutarakan menggunakan media cetak maupun elektronik yang menjadikan citra yang buruk terhadap petugas maupun aparatur pemerintah meninjau tugas

utama pemerintah adalah melayani seluruh masyarakat tanpa adanya diskriminatif, pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Meninjau dari pelaksanaan tugas pemerintah, berupa pelayanan publik yaitu perizinan maupun non perizinan ialah bentuk pelayanan pemerintah daerah terhadap masyarakat maupun pelaku usaha seperti pelayanan perizinan yang merupakan hal yang sangat penting bagi masyarakat. Karena perizinan merupakan upaya untuk perlindungan hukum atas kepemilikan atau penyelenggara kegiatan yang mereka lakukan. Perizinan juga bisa digunakan oleh pemerintah untuk melakukan pengendalian atas kegiatan-kegiatan yang berlangsung.

Pelayanan perizinan adalah segala bentuk tindakan yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat yang bersifat legalitas maupun melegalkan kepemilikan, hak, keberadaan dan kegiatan individu atau organisasi. Pelayanan perizinan ialah bentuk pelaksanaan pemerintah dalam upaya mengatur kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat berdasarkan persyaratan atau prosedur sebagaimana telah ditetapkan oleh ketentuan peraturan perundang-undangan. Perizinan dapat berupa pendaftaran, rekomendasi, sertifikat maupun akta untuk mendirikan suatu usaha yang harus dimiliki oleh organisasi perusahaan atau seseorang sebelum dapat melakukan kegiatan atau tindakan.

pengurusan perizinan di Kota Batam juga sering mengalami banyak masalah dalam pengurusannya sehingga mengakibatkan terhambatnya investasi. banyak investor menyampaikan masalah ketika hendak menanamkan modalnya di Batam. masalah utama yang menghambat investasi di Batam yaitu: pertama, politik lokal yang tidak kondusif. Kedua, proses perizinan investasi

lama, berbelit, dan tidak pasti. Ketiga, manajemen lahan carut-marut, lahan banyak terlantar, ditambah lagi dengan kasus-kasus penyerobotan lahan. Keempat, proses di pelabuhan lambat dan kapasitas bongkar muat pelabuhan sangat terbatas. Kelima, mental karyawan yang buruk dan sarat KKN. Keenam, Investor juga menilai iklim ketenagakerjaan di Batam kurang kondusif karena banyak demonstrasi, buruh terus menuntut upah naik serta masalah-masalah antarkelompok. Ketujuh, Investor juga mengeluhkan kurangnya dukungan sistem IT. Kedelapan, distribusi barang terganggu karena lalu lintas di Batam mulai macet (Tribun Batam, 2017).

Adapun Permasalahan pokok Kota Batam saat ini yaitu (Buku Saku DPMPTSP): (1) dualisme pengelolaan wilayah antara Pemko dan BP Batam; (a) penyediaan infrastruktur belum memenuhi standar internasional (b) masalah kepastian hukum bagi investor (c) masalah ketenagakerjaan (d) perizinan usaha lamban (e) tumpang tindih pengelolaan tanah. (2) dualisme dan tanggungjawab vertikal BP Batam (Dewan Kawasan dan Menkeu). (3) ledakan penduduk, tenaga kerja tidak produktif urbanisasi tak terkendali. (4) maraknya penyelundupan.

Berdasarkan penelitian terdahulu bahwa Prinsip formalisasi dalam birokrasi dibutuhkan sebagai dasar pengambilan keputusan sebagai pejabat resmi birokrasi dalam menyediakan layanan untuk menjadi cepat dan adil. Tidak mampu dilakukan birokrat untuk memberikan pelayanan yang cepat dan adil tanpa adanya prosedur dan aturan yang jelas. dimana aparatur birokrasi untuk menilai dan mengambil keputusan tanpa prosedur dan aturan yang dapat memfasilitasi dan membantu masing-masing menghadapi orang-orang yang menerima layanan,

sehingga layanan birokrasi menjadi sangat rumit serta memberatkan bervariasi antara pengguna layanan. Hasilnya akan muncul layanan yang tidak pasti, sehingga akan merugikan tidak hanya menghilangkan kepercayaan masyarakat namun juga birokrasi akan kehilangan citra baik di mata masyarakat.

Melihat dari hasil wawancara bahwa hal tersebut ialah penghambat reformasi regulasi bidat dari birokrasi telah lama menyerang birokrasi pemerintah saat ini, termasuk pengurusan layanan perizinan. Yang merupakan lembaga yang memiliki fungsi layanan strategis dan penting, BP2T sebagai lembaga PTSP memiliki seperangkat aturan-aturan dan standar perawatan, tetapi implementasi aturan dan standar perawatan belum dilaksanakan secara optimal (Yusriadi, et al. 2018: 257).

Tumpang tindih atau dualisme pemerintahan antara Badan Pengusahaan (BP) dan Pemerintah Kota (Pemkot) Batam juga menjadi polemik yang tidak ada habisnya dalam permasalahan pengurusan perizinan itu sendiri. Pemerintah pusat bahkan belum memutuskan konflik tersebut sehingga memicu kekhawatiran akan nasib dan masa depan dari Batam sebagai surga investasi. Tugas dan tanggungjawab serta wewenang yang diberikan kepada BP Batam dan Pemko Batam, diakuinya sangat membingungkan investor. Sehingga mengindikasikan banyaknya kepentingan politik dalam kasus ini (liputan 6, 2016).

Pengurusan perizinan di Kota Batam telah menghadirkan Sistem Online Single Submission (OSS) yang dinilai masih belum sempurna, hal ini dikeluhkan oleh Kepala Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTPS, Gustian Riau menyebutkan bahwa beberapa kekurangan dari

sistem OSS ini di antaranya, pemahaman pelaku usaha yang salah. Menurut prosedurnya, setiap perizinan yang didaftarkan di OSS harus juga didaftarkan di daerah yang dituju. Namun beberapa pelaku usaha tidak menindaklanjuti ke daerah. Akibatnya setelah dalam jangka waktu yang ditentukan, sistem langsung membatalkan perizinan tersebut. Selain itu masalah lain yaitu belum ada Rencana Detail Tata Ruang (RDTR). Saat ini memang Kota Batam belum memiliki RDTR (Batam News, 2018).

Batam yang berada dalam zona strategis dalam menarik investor untuk menanamkan modalnya sangat disayangkan jika permasalahan pengurusan perizinan menjadi kendala bagi para investor dan pengusaha, bahkan jika pemerintah tidak segera mengeluarkan kebijakan. Masalah lainnya belum semua perizinan bisa diurus di DPMPTSP. Masih ada sejumlah perizinan yang harus diurus langsung ke Dinas terkait. Sebab, belum ada pelimpahan kewenangan ke DPMPTSP. Seperti misalnya, perizinan analisis mengenai dampak lingkungan (amdal). Perizinan itu masih ada di Badan Pengendali Dampak Lingkungan (Bapedal).

Sementara untuk amdal lalu lintas masih harus diurus ke Dinas Perhubungan. DPMPTSP sejatinya telah berdiri sejak lama. Namun, penerapannya baru ditegakkan per 2014 lalu. Itupun masih belum menyeluruh hingga sekarang. Disebabkan, sistem dan sumber daya manusia belum siap. Seperti misalnya, pengurusan amdal lalin. Tidak bisa serta merta, pengurusan izin amdal lalin itu dilimpahkan langsung ke DPMPTSP. Karena, pengurusan perizinan itu membutuhkan pengecekan di lapangan. Berdasarkan uraian dari latar

belakang masalah diatas, maka judul penelitian yang akan dilakukan adalah tentang “**Analisis Pelayanan Perizinan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Batam**”.

1.2 Rumusan Masalah

Dengan melihat pada latar belakang masalah tersebut diatas, maka dapat disusun beberapa rumusan masalah, yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana analisis pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam?
2. Apa faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam
2. Untuk mendeskripsikan faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang akan didapatkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara Akademis penelitian ini dapat memberikan pemahaman, literatur, dan masukan bagi penelitian lain yang tertarik untuk mengkaji pelayanan

perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam.

2. Secara praktis penelitian ini dapat memberikan masukan bagi pemerintah kota Batam dan pihak-pihak yang bersangkutan dalam meningkatkan pelayanan perizinan khususnya di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam.