**BAB I**

**PENDAHULUAN**

1. **Latar Belakang Penelitian**

Pemerintahan di seluruh dunia pada saat ini menghadapi "tekanan" dari berbagai pihak untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan meningkatkan partisipasi aktif dalam pemberian informasi bagi masyarakat serta dituntut untuk lebih efektif. Hal tersebut menyebabkan *e-government* atau pemerintahan berbasis elektronik semakin berperan penting bagi semua pengambil keputusan. Pemerintah Tradisional (traditional government) yang identik dengan *paper-based administration* mulai ditinggalkan. Transformasi *traditional government* menjadi *electronic government* (e-government) menjadi salah satu isu kebijakan publik yang hangat dibicarakan saat ini. Di Indonesia *e-government* baru dimulai dengan inisiatif yang dicanangkan beberapa tahun lalu.

*E-government* tersebut diperkuat dengan keluarnya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 yang berkaitan dengan kebijakan dan strategi pengembangan *e-government* diseluruh pemerintahan pusat maupun daerah. Pemerintahan Daerah Kota Bandung bersamaan dengan keluarnya Intruksi Presiden (Inpres) Nomor 3 Tahun 2003 tersebut memulai mengembangkan *e-government* didaerahnya dengan pembuatan Program Jaringan Bandung Online. Program Jaringan Bandung Online tersebut mempunyai maksud dan tujuan mengembangkan sistem informasi dan komunikasi dengan memanfaatkan teknologi berupa komputer. Penggunaan teknologi tersebut berdampak pada kemudahan memberikan informasi maupun berkoordinasi antar lembaga pemerintahan maupun dengan masyarakat.

Sebelum menggunakan pelayanan secara elektronik (*online*), pelayanan perizinan ini dilakukan secara konvensional. Cara seperti itu ditengarai memberikan celah terjadinya persoalan dalam perizinan, seperti kolusi ataupun hal lain yang tidak sesuai aturan. Pelayanan dalam bentuk ini juga dirasakan oleh masyarakat cukup memakan waktu dan dirasakan berbelit -belit.

Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung, sebagai instansi pemerintahan yang berkaitan dengan perizinan di Kota Bandung juga mengembangkan konsep *e-government* melalui fungsi teknologi informasi dan komunikasi yang berupa *website* perizinan. Fungsi dari adanya *website* perizinan tersebut untuk memberikan layanan yang lebih lengkap dengan segala fasilitas teknologi informasi melalui layanan *online* yang dihadirkan sebagai bentuk pelayanan prima kepada masyarakat yang melakukan permohonan izin di Kota Bandung. Dikembangkannya konsep *e-government* pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Bandung tersebut memberikan kemudahan bagi masarakat maupun pelaku usaha dalam penggurusan izin tertentu, selain itu dalam *website* perizinan tersebut masyarakat dapat melakukan registrasi *online* dengan cara mengisi formulir perizinan dan sejumlah persyaratan lainnya sebagai kelengkapan berkas.*Website* perizinan BPPT Kota Bandung tersebut terdapat di([www.bppt.bandung.go.id](http://www.bppt.bandung.go.id)) .

Penerapan *e-government* yang telah dilakukan oleh BPPT Kota Bandung diharapkan dapat memberikan kemudahan dalam mengurus berbagai macam perizinan yang dibutuhkan masyarakat, sekaligus sebagai upaya Pemerintah Kota Bandung melalui BPPT meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD), dalam hal ini yang dimaksud oleh penulis adalah retribusi daerah dari pelayan Izin Mendirikan Bangunan(IMB) di kota bandung.

Pengaturan mengenai pelayanan perizinan secara elektronik beserta retribusi perizinan di kota Bandung diatur dalam Peraturan Walikota Nomor 855 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Nomor 495 Tahun 2015 Tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan Terpadu, dimana dalam Pasal 13dinyatakan bahwa :

1. Penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu untuksemua jenis izin sebagai mana dimaksud dalam Pasal 7dilakukan secara elektronik ;
2. Pelayanan perizinan terpadu secara elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus mengikuti ketentuan dalam Peraturan Wali kota ini.

Kemudian dalam Pasal 14dinyatakan, bahwa :

1. Pembayaran retribusi untuk jenis perizinan sebagaimana dimaksud dalam pasal 8 ayat (1) dilakukan melalui Rekening Penerimaan pada Badan ;
2. Bendahara Penerima Retribusi pada Badan wajib menyetorkan kepada kas daerah paling lambat dalam jangka waktu 1x24 jam ;
3. Pembayaran retribusi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan secara tunai atau melalui transaksi elektronik.

Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh BPPT terhadap masyarakat adalah pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). IMB merupakan perizinan yang diberikan oleh kepala daerah kepada pemilik bangunan untuk membangun baru, mengubah, serta memperluas, mengurangi dan merawat bangunan sesuai dengan persyaratan administratif dan persyaratan teknis yang berlaku. IMB merupakan suatu bentuk yang mengupayakan terwujudnya program pembangunan atau pengembangan kota serta manfaat ruang kota secara optimal, seimbang, dan serasi agar tercipta kondisi daerah yang tertib dan teratur.

Perkembangan teknologi informasi secara global pada akhirnya mampu mengembangkan tingkat pelayanan perizinan di BPPT dengan menggunakan teknologi internet secara *online* untuk melayani para pemohon IMB yang berhalangan mendatangi BPPT secara langsung. Pemanfaatan teknologi ini membuat masyarakat dapat mengontrol kinerja aparatur pelayan publik di BPPT dalam memproses IMB atau perizinan lain yang telah diajukan. Baik itu mengenai kelengkapan data, administrasi, hingga rincian retribusi semuanya sangat terbuka dan transparan untuk diakses, sehingga mampu meningkatkan kepercayaan dari masyarakat.

**Tabel 1.1**

**Realisasi Retribusi Izin Mendirikan Bangunan Kota Bandung**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Tahun | Target | Realisasi | % |
| 2014 | 61.290.026.267 | 49.218.086.494 | 80,30% |
| 2015 | 77.250.000.000 | 30.769.796.221 | 39,83% |

**Sumber : BPPT Kota Bandung 2015**

Berdasarkan tabel 1.1 diatas dapat dilihat, bahwa retribusi IMB di Kota Bandung belum optimal. Ada beberapa indikasi penyebab permasalahan diatas. Peneliti mencoba mengemukakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi realisasi target, yaitu pada pelayanan secara elektronik (*online*).

Oleh karena itu, sudah menjadi suatu kewajiban bagi pihak BPPT dalam hal ini untuk mencoba menganalisa serta merumuskan permasalahan mengenai pelayanan *e-government* guna meningkatkan Retribusi Izin Mendirikan Bangunan.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka peneliti tertarik untuk menganalisa lebih lanjut karya ilmiah dalam bentuk skripsi yang berjudul : **“Pengaruh Implementasi Kebijakan *E-Government* Terhadap Efektivitas Retribusi Izin Mendirikan Bangunan Di BPPT Kota Bandung ”.**

1. **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang maka peneliti untuk melakukan dan mengarahkan pembahasan, merumuskan masalahsebagai berikut:

1. Berapa besar pengaruh implementasi kebijakan *e-government*terhadap efektivitas retribusi Izin Mendirikan Bangunan di BPPT Kota Bandung?
2. Faktor-faktor apa saja yang menghambat implementasi kebijakan *e-government* dalam meningkatkan retribusi Izin Mendirikan Bangunan di BPPT Kota Bandung?
3. Bagaimana peranan serta upaya yang dilakukan oleh BPPT Kota Bandung dalam mengatasi hambatan-hambatan mengimplementasikan kebijakan *e-government*terhadap retribusi Izin Mendirikan Bangunan?
4. **Tujuan dan Kegunaan Penelitian**
5. **Tujuan Penelitian**
6. Menemukan data dan informasi mengenai pengaruh implementasi kebijakan *e-government*terhadap efektivitas retribusi Izin Mendirikan Bangunan di BPPT Kota Bandung.
7. Menerapkan data dan informasi mengenai usaha-usaha yang dilakukan untuk menanggulangi hambatan-hambatan dalam implementasi kebijakan *e-government* terhadap retribusi Izin Mendirikan Bangunan di BPPT Kota Bandung.
8. **Kegunaan Penelitian**
9. Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan khazanah disiplin Ilmu Administrasi Negara, khususnya menyangkut implementasi kebijakan *e-government*dan diharapkan pula dapat menambah pengetahuan dan pengalaman bagi peneliti yang sedang menimba ilmu di jurusan ilmuAdministrasi Negara.

Merupakan sumbangan pemikiran agar menjadi bahan masukan dan koreksi terhadap permasalahan yang berkaitan dengan pengaruh implementasi kebijakan *e-government* terhadap efektivitas retribusi izin mendirikan bangunan.

1. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan alternatif pemikiran atau pertimbangan bagi para Aparatur BPPT Kota Bandungterutama dalam memecahkan masalah serupa dan dapat menjadi bahan referensi bagi penelitian akademis sejenis di masa mendatang.
2. **Kerangka Pemikiran**

Bertitik tolak dari latar belakang serta perumusan masalah, peneliti menggunakan kerangka fikir yang dapat dijadikan landasan teori, dalil dan pendapat dari para pakar. Berhubungan dengan variabel yang menjadi kajian dalam melaksanakan penelitian, yakni: Implementasi Kebijakan (variabel bebas) dan Efektivitas (variabel terikat).

Implementasi menurut Meter dan Van Horn (1975:447), menjelaskan bahwa:

“*Implementasi adalah tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu - individu pejabat - pejabat atau kelompok - kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan - tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan”.*

Maarse dan Hoogerwenf mengemukakan tentang syarat-syarat pelaksanaan kebijakan adalah sebagai berikut:

1. Isi Kebijakan

Isi kebijakan yang akan dilakukan yang akan dilaksanakan dapat mempersulit pelaksanaannya karena berbagai hal dan cara. Yang pokok ialah bahwa pelaksanaan dapatgagal karena sifatnya kabur, samar, tidak terinci, dengan basi, saran dan prioritas program terlalu umum, longgarnya pedoman dan pegangan bagi aktor pelaksana dan membuka kemungkinan timbulnya berbagai interprestasi mengenai isi kebijakan. Ketidakpahaman pelaksanaan terhadap tujuan dilaksanakannya suatu kebijakan dapat menghambat kebijakan yang diharapkan.

1. Informasi

Informasi yang diperlukan oleh aktor pelaksana sering kali tidak jelas kurang memadai dan kurang cukup, bahkan mungkin tidak ada sama sekali umpamanya karena gangguan dalam struktur organisasi atau adanya sambutan saluran organisasi pelaksana. Sarana informasi yang tidak memadai ditambah dengan tidak adanya penyuluhan kepada objek kebijakan menyebabkan adanya gambaran yang kurang lengkap atau kurang tepat mengenai kebijakan yang sedang dilaksanakan.

1. Dukungan

Pelaksanaan kebijakan akan sulit tidak ada dukungan dari pelaksana sendiri, dukungan ini tergantung dari berbagai hal, seperti kurangnya informasi, kurang imbalan jasa, cara pelaksanaan melaksanakan tugas yaitu terlalu bebas tidak berpegang pada aturan baku. Adanya hambatan dalam tingkat dukungan yaitu masih ada pegawai yang tidak mengerti tugas yang harus dilaksanakan dan sanksi yang belum dapat diterapkan secara tegas kepada objek kebijakan.

1. Pembagian potensi

Pembagian potensi yang tidak seimbang antara aktor dapat pula menyebabkan kegagalan pelaksanaan kebijakan, meliputi diferensiasi tugas, delegasi, wewenang, dan tanggung jawab, koordinasi dan sebagainya. Pada aspek pembagian potensi ditujukan oleh belum adanya kerja sama antar petugas.

Berkaitan dengan keberhasilan implementasi kebijakan, Edward III dalam Juliartha (2009:58) mengemukakan empat faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan publik, yakni :

1. Komunikasi (*communication*), keberhasilan kebijakan masyarakat agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan. Apa yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan (target group) sehingga akan mengurangi distorsi implementasi. Apabila tujuan dan sasaran suatu kebijakan tidak jelas atau bahkan tidak diketahui sama sekali oleh kelompok sasaran, maka kemungkinan akan terjadi resistensi dari kelompok sasaran.
2. Sumber daya (*resources*), walaupun isi kebijakan sudah dikomunikasikan secarajelas dan konsisten, tetapi apabila implementasi kekurangan sumber daya untuk melaksanakan, implementasi tidak akan berjalan efektif. Sumber daya tersebut dapat terwujud sumber daya manusia, yakni kompetisi implementor, dan sumber daya finansial. Sumber daya adalah faktor penting untuk implementasi kebijakan agar efektif. Tanpa sumber daya, kebijakan hanya tinggal di kertas menjadi dokumen saja.
3. Disposisi (*Dispotition orratitude*), adalah watak dan karakteristik atau sikap yang dimiliki oleh implementor seperti komitmen, kejujuran, sifat demokratis. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka dia akan dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Ketika implementor memiliki sifat atau perspektif yang berbeda dengan pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan menjadi tidak efektif.
4. Struktur birokrasi (*bureaucratic structure*), yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Salah satu dari aspek struktur yang penting dari setiap organisasi adalah adanya prosedur operasi yang standar. SOP menjadi pedoman bagi setiap implementor dalam bertindak. Struktur organisasi yang terlalu panjang akan cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan *red tape*, yakni prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks. Ini pada gilirannya menyebabkan aktivitas organisasi tidak fleksibel.

Berdasarkan beberapa pengertian variabel kritis diatas, diharapkan dalam melaksanakan kebijakan publik dapat berjalan sesuai dengan apa yang direncanakan, baik melalui hasil maupun rencana dapat berjalan secara optimal. Dengan demikan secara simultan baik komunikasi, sumber – sumber, disposisi dan struktur birokrasi dapat memberikan pengaruh secara optimal terutama dalam meningkatkan kontribusi pendapatan asli daerah kota bandung.

Efektivitas adalah hasil yang dicapai pekerja dibandingkan jumlah hasil produksi lain dengan jangka waktu tertentu (Handoko, 2000 : 105). Sedangkan rancangan yang digunakanuntuk mempelajari efektivitas ialah memadukan faktor- faktor organisasi seperti struktur dan teknolgi, dengan faktor – faktor individual, seperti motivasi, rasa keterkaitan dan prestasi kerja.

Efektivitas seringkali berarti kuantitas atau kualitaskeluaran barang atau jasa. Bagi sejumlah sarjana sosial, efektivitas sering kali ditinjau dari sudut kualitas kehidupan pekerja (Steer, 1985 : 1). Dalam setiap organisasi, efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan. Menurut Bernad dalam Steers (1945 : 27) bahwa efektivitas adalah tercapainya sasaran yang telah disepakati bersama. Pada dasarnya dikemukakan bahwa cara yang terbaik untuk meneliti efektivitas ialah memperhatikan secara serempak tiga buah konsep yang saling berhubungan, yaitu :

1. Paham mengenai optimalisasi tujuan ;
2. Perspektif sistematika ;
3. Tekanan pada segi perilaku manusia dalam susunan organisasi (Steers, 1985 : 4 – 5).

Menurut defenisi diatas, bahwa berarti suatu tujuan yang tercapai menurut rencana yang telah disusun sebelumnya, tujuan tersebut dilakukan oleh organisasi pemerintah yang menjalankan suatu program tertentu yang berorientasi kepada efektivnya retribusi izin mendirikan bangunan di BPPT Kota Bandung. untuk memperjelas penelitian ini, peneliti mengemukakan paradigmapenelitian dalam bentuk model hubungan, sebagai berikut:

**ƹ**

**Keterangan : ƹ (Epsilon) = Faktor lain yang tidak diteliti**

**Gambar 1.1**

**Model Hubungan Antara Variabel Penelitian**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Variabel (X)**  **Implementasi Kebijakan** |  | **Variabel (Y)**  **Efektifitas** |
| 1. Komunikasi 2. Sumber Daya 3. Disposisi 4. Struktur Birokrasi   **Edward III, (2009:58)** |  | 1. Optimalisasi Tujuan 2. Perspektif Sistem 3. Perilaku   **Steers, (1985:4-5)** |

1. **Hipotesis Penelitian**
2. Hipotesis penelitian yang peneliti ajukan sebagai berikut :
3. Adanya pengaruh implementasi kebijakan *e-government* terhadap efektivitas retribusi Izin Mendirikan Bangunan di BPPT Kota Bandung.
4. Adanya faktor yang menghambat implementasi kebijakan *e-government* terhadap efektivitas retribusi Izin Mendirikan Bangunan di BPPT Kota Bandung.
5. Peran serta upaya yang dilakukan oleh BPPT Kota Bandung dalam mengimplementasikan kebijakan *e-government* terhadap retribusi Izin Mendirikan Bangunan belum maksimal.
6. Hipotesis diatas adalah hipotesis penelitian yang sifatnya verbal dan substantif artinya belum bisa diuji oleh karena itu harus diterjemahkan ke dalam hipotesis statitik yang sudah operasional sebagai beikut :

**Ho :** Artinya tidakada perbedaan pengaruh antara Implementasi Kebijakan (X) dengan Efektivitas (Y)

**H1 :** Artinya ada perbedaan pengaruh antara Implentasi Kebijakan (X) dengan Efektivitas (Y)

1. Berikut ini peneliti uraikan paradigma penelitian :

**Gambar 1.2**

**Paradigma Pengaruh**

Keterangan :

X= Implementasi Kebijakan

Y = Efektivitas

 = Variabel dari luar variabel X yang tidak diukur mempengaruhi variabel Y

1. **Lokasi dan Lamanya Penelitian**
2. **Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian adalah di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Bandung Jalan Cianjur Nomor 34 Bandung, Nomor Telepon : 022-7217663 dan 022 - 7217587, Fax : 022 – 7217487, Email : [*bpmppt@bandung.go.id*](mailto:bpmppt@bandung.go.id)., Website : [*http://bppt.bandung.go.id*](http://bppt.bandung.go.id).

1. **Lamanya Penelitian**

Waktu penelitian dibagi dalam dua tahap, yaitu ; tahap penjajagan yang dilaksanakan pada tanggal 1 April s.d. 30 April 2016, dan tahap pelaksanaan penelitian pada tanggal 4 Mei s/d 5 Juli 2016.