

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Konteks Penelitian**

Pelayanan publik berperan sangat penting bagi kehidupan manusia, karena pada kenyataannya manusia membutuhkan untuk menyelesaikan segala permasalahannya dalam menjalani kehidupan. Di era globalisasi sekarang pelayanan harus memberikan kualitas pelayanan terbaik bagi masyarakat. Seperti yang tertera dalam Undang-Undang Dasar nomor 25 tahun 2009 menjelaskan pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka kebutuhan pemenuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sejalan dengan itu, negara Indonesia merupakan negara yang menganut sistem demokrasi yang digambarkan sebagai pemerintahan dari rakyat, oleh rakyat, dan untuk rakyat, yang dimana rakyatlah yang memegang kekuasaan tertinggi. Konsep tersebut merupakan pola dalam memberikan pelayanan publik, bisa dikatakan bahwa pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah, karena negara berkewajiban melayani setiap warga atau masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dan haknya setiap warga negara. Peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik

harus dilakukan sesuai dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk Indonesia yang saat ini menjadi perhatian umum.

Salah satu perhatian pelayanan publik yang akhir-akhir ini banyak disoroti yaitu mengenai layanan perizinan bangunan. Pemerintah saat ini sedang menghadapi masalah kependudukan secara terpadu dan diharapkan mampu mengatasinya untuk mendukung peningkatan taraf hidup, kesejahteraan, dan kecerdasan seluruh bangsa. Oleh karena itu, untuk memuaskan dan meningkatkan kesejahteraan umum berarti kebutuhan dasar hidup dan penghidupan masyarakat harus dipenuhi dengan baik, salah satunya pemenuhan kebutuhan perumahan atau bangunan yang memiliki legalitas hukum yang di laksanakan oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP).

Seperti yang tercantum dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 97 yang dimana segala bentuk persetujuan izin oleh pemerintah diberi wewenang berdasarkan Izin yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, sebab bangunan atau struktur permanen atau semi permanen adalah tanggung jawab dan wewenang Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Kemudian, diamanatkan dalam Peraturan Menteri PUPR Nomor 5 Tahun 2016 Pasal 2 mengenai Bangunan Gedung, bahwa bangunan gedung sangat penting sebagai tempat manusia melakukan kegiatannya guna mencapai beberapa sasaran yang menjadi penunjang terwujudnya tujuan pembangunan nasional bahwa bangunan gedung harus diselenggarakan secara tertib, diwujudkan sesuai dengan fungsinya, serta

dipenuhinya persyaratan administratif dan teknis agar bangunan gedung bisa diselenggarakan secara tertib dan terwujud sesuai dengan fungsinya.

Mengenai hal ini, pemenuhan perumahan atau permukiman yang memiliki legalitas hukum merupakan wajib bagi setiap pemilik bangunan, baik itu rumah tinggal, ruko, perkantoran, atau bangunan lain yang dalam pembangunannya harus ada sarana perizinan yang diperlukan atau yang dikenal dengan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG). Karena berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 dan Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2021 menjelaskan bahwa Izin Mendirikan Bangunan (IMB) diganti dengan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG).

Proses dalam pembuatan surat perizinan tentunya diperlukan adanya pelayanan publik. Seperti yang diamanatkan oleh Moenir (2016), pelayanan publik merupakan aktifitas yang dilaksanakan oleh seorang atau kelompok orang berdasarkan variabel dengan menggunakan sistem, prosedur, dan teknik tertentu dalam rangka memajukan kepentingan orang sesuai dengan haknya.

Pelayanan publik dalam perizinan bangunan secara umum di Indonesia masih kurang baik dikarenakan masih rendahnya kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh beberapa aparatur dalam menjalankan tugas dan fungsinya seperti sistem dan prosedur pelayanan yang berbelit-belit, dan sumber daya manusia yang lamban dalam memberikan pelayanan, dan diskriminatif. Kondisi ini terjadi karena di dalam kerangka hukum administrasi positif Indonesia saat ini telah diatur tentang standar minimum kualitas pelayanan, namun kepatuhan terhadap standar

minimum pelayanan publik tersebut masih belum terlaksana dalam pelaksanaan tugas aparaturnya pemerintah. Peningkatan pelayanan publik dalam perizinan bangunan di era reformasi dari tahun ke tahun ini ternyata tidak mengalami perubahan yang signifikan. Beberapa tanggapan masyarakat justru cenderung menunjukkan bahwa beberapa jenis pelayanan publik mengalami kemunduran yang utamanya ditandai dengan banyaknya penyimpangan dalam layanan publik termasuk layanan perizinan bangunan.

Sementara itu, telah dijelaskan dalam Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 7 Tahun 2010 bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di daerah berdasarkan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik, perlu diselenggarakan pelayanan terpadu di bidang perizinan. Saat ini, pelayanan publik dalam perizinan termasuk perizinan bangunan di Provinsi Jawa Barat berdasarkan fakta dari Ombudsman bisa dikatakan lebih baik dari pada tahun-tahun sebelumnya karena 3 tahun terakhir secara bertahap Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Jawa Barat berhasil meningkatkan pelayanan publik dalam layanan perizinan. Meskipun masih ada beberapa Kabupaten yang masih maladministrasi atau belum maksimal, akan tetapi hal tersebut tidak mempengaruhi bahwa pelayanan publik dalam perizinan di Provinsi Jawa Barat lebih baik dari Provinsi lain yang ada di Indonesia. Selain itu, Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Jawa Barat pada tanggal 12 Desember 2022 merilis aplikasi Mal Pelayanan Publik (MPP) dan Jelita 5.6 yang bertujuan agar bisa memberikan kemudahan masyarakat dalam memperoleh pelayanan dan supaya masyarakat bisa beradaptasi dengan dunia digital.

Berdasarkan data pencapaian realisasi perizinan bangunan yang diperoleh penulis pada saat observasi, Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Cianjur mengalami penurunan selama 3 tahun, dari tahun 2018 sampai 2020. Penulis meninjau bahwa dinas tersebut belum optimal dan kurang responsif dalam melaksanakan Peraturan Daerah terkait Perizinan Bangunan, karena banyak masyarakat yang mengeluhkan lamanya proses perizinan bangunan dan lamban dalam pelayanannya yang mengakibatkan masyarakat tidak mau membuat perizinan bangunan. Selain itu, masyarakat juga mengeluhkan kurangnya sosialisasi aparatur dinas kepada masyarakat mengenai pelayanan perizinan melalui internet dengan cara mengakses sistem *Online Single Submission* (OSS) yang dimana masyarakat masih banyak yang kurang memahami teknologi.

Sejalan dengan itu, berdasarkan data dan informasi yang diperoleh penulis dari berita cianjur.com diakses pada tanggal 23 November 2022, Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Cianjur dinilai lalai dalam melaksanakan Peraturan Daerah terkait Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) yang menyebabkan hilangnya potensi penerimaan dari sanksi denda atas bangunan tanpa Persetujuan Bangunan Gedung mencapai miliaran rupiah salah satunya pembangunan perumahan, karena berdasarkan data laporan Badan Pemeriksa Keuangan RI Perwakilan Jawa Barat ada 90 bangunan terhitung dari tahun 2018 sampai 2020 yang belum selesai izinnnya akan tetapi sudah beroperasi, dan dari data tersebut terdapat 244 Prasarana, Sarana dan Utilitas Umum (PSU) senilai Rp.148.882.856.798.00 yang seharusnya diserahkan kepada Pemerintah Kabupaten Cianjur.

Seperti yang dijelaskan oleh Levine (2006), untuk menilai kualitas pelayanan publik di dalam negara demokratis ini dibutuhkan tiga indikator yaitu Responsivitas, sebagai daya tanggap penyedia layanan terhadap tuntutan pengguna layanan. Responsibilitas, merupakan suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan public dilakukan. Akuntabilitas, merupakan suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan *stakeholders* dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

Berdasarkan pemaparan di atas, penulis tertarik untuk meneliti, menganalisis dan mendeskripsikan kecepatan tanggapan dalam merespon mengenai permasalahan tersebut yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Cianjur dalam pelayanan perizinan bangunan. Oleh karena itu, penulis menyusun laporan skripsi dengan judul **“Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Perizinan Bangunan Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Di Kabupaten Cianjur”**

## **1.2 Fokus Penelitian**

Berdasarkan permasalahan dan data yang diperoleh penulis, maka penulis memfokuskan pada “Responsivitas Pelayanan Publik Perizinan Bangunan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Cianjur”. Sebagai hal penting bagi sebuah lembaga dalam memberikan pelayanan menjawab kebutuhan masyarakat dalam memenuhi kewajibannya.

## **1.3 Perumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan diatas, agar masalah yang dibahas lebih spesifik dapat memunculkan pokok permasalahan yang akan diteliti oleh penulis. Maka penulis mengambil permasalahan :

1. Bagaimana responsivitas pelayanan publik dalam perizinan bangunan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Cianjur ?
2. Faktor apa saja yang menghambat responsivitas pelayanan publik dalam perizinan bangunan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Cianjur ?

## **1.4 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengkaji dan mendeskripsikan responsivitas pelayanan publik dalam perizinan bangunan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Cianjur

2. Untuk mengetahui faktor yang menghambat responsivitas pelayanan publik dalam perizinan bangunan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Cianjur

### **1.5 Kegunaan Penelitian**

#### 1. Kegunaan Teoritis

Hasil dari penelitian laporan skripsi ini diharapkan bisa menambah pengetahuan, wawasan, dan pengalaman dalam menerapkan teori-teori yang berhubungan dengan Administrasi publik khususnya yang menyangkut dengan responsivitas pelayanan publik dalam perizinan bangunan. Serta bisa memotivasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik termasuk di Kabupaten Cianjur.

#### 2. Kegunaan Praktis

Hasil dari penelitian laporan skripsi ini diharapkan menjadi bahan alternatif dan menjadi bahan referensi bagi penelitian di masa mendatang mengenai responsivitas pelayanan publik dalam perizinan bangunan.