

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Konteks Penelitian

Efektivitas pelayanan merupakan salah satu hal yang harus diperhatikan dalam penyelenggaraan manajemen publik. Organisasi sektor publik sebagai penyedia layanan harus memperhatikan prinsip efektivitas yang tercermin dalam pencapaian target atau sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik mencakup tiga aspek, yaitu pelayanan barang, jasa, dan administratif. Wujud pelayanan administratif adalah layanan berbagai perizinan, baik yang bersifat non perizinan maupun perizinan. Perizinan merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan publik, demikian juga perizinan yang terkait dengan kegiatan usaha. Penerapan otonomi daerah memberikan ruang yang cukup besar bagi daerah untuk mengatur dan mengurus pelayanan publiknya, termasuk dalam hal perizinan.

Menurut **Thoha** dalam bukunya yang berjudul **Ilmu Administrasi Publik Kontemporer (2008:46)**, pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang harus mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelayanan dan memberikan kepuasan kepada publik. Tugas pelayanan masyarakat (public service) lebih menekankan kepada mendahulukan kepentingan publik, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan publik, dan memberikan kepuasan kepada publik

Menurut Undang-Undang No. 25 tahun 2009, Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal ini pelayanan publik merupakan masalah serius terkait dengan penyelenggaraan pemerintahan dan akuntabilitas birokrasi dalam menjalankan kinerja dan fungsi-fungsi administrasi yang diartikan sebagai penyediaan barang-barang dan jasa-jasa publik yang pada hakekatnya menjadi tanggung jawab pemerintah.

Dengan diterbitkannya Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 merupakan bagian dari upaya pencapaian tujuan pelayanan publik secara lebih efektif. Organisasi yang efektif adalah organisasi yang mempunyai orientasi dan proyeksi dalam mengimplementasikan seluruh program kerja yang telah ditetapkan. Upaya mengevaluasi jalannya suatu organisasi, dapat dilakukan melalui konsep efektivitas. Efektifitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) telah tercapai. Suatu kegiatan dikatakan efisien apabila dikerjakan dengan benar dan sesuai dengan prosedur, sedangkan efektif bila kegiatan tersebut dilaksanakan dengan benar dan dapat memberikan hasil yang bermanfaat.

Efektivitas dapat disebutkan tepat sasaran dan juga lebih diarahkan pada aspek keberhasilan pencapaian tujuan. Maka efektivitas fokus pada tingkat pencapaian terhadap tujuan dari organisasi publik. Dalam kaitannya terhadap pelayanan perizinan, pemerintah berusaha menciptakan suatu sistem pelayanan

yang optimal. Salah satu dari tindakan pemerintah tersebut adalah dengan dikeluarkannya suatu kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Dengan adanya pelayanan terpadu satu pintu ini, aparatur pemberi pelayanan harus benar-benar ditata, diperbaharui, dan dibenahi untuk mengubah citra aparatur yang sebelumnya dipandang lamban dan tidak transparan menjadi efektif sesuai dengan tujuan pelayanan publik.

Dalam PP Nomor 96 Tahun 2012 menyatakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya memadukan beberapa jenis pelayanan untuk menyelenggarakan pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu. Tujuan pokok yang ingin diperoleh, guna memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh layanan publik secara transparan baik dari sisi waktu, biaya, persyaratan maupun prosedur yang harus ditempuh.

Pelayanan terpadu satu pintu merupakan bagian dari upaya mewujudkan tatakelola nya pemerintahan yang baik. Dari hal ini prinsip transparansi, akuntabilitas, dan keadilan merupakan hal-hal yang ingin ditonj-olkan dalam pelaksanaannya. Sebagai sebuah lembaga yang bersinggungan langsung dengan masyarakat kebutuhan sumberdayamanusia yang memiliki kompetensi dan integritas tinggi serta mampu merespons permintaan masyarakat secara cepat, tepat dan akurat merupakan keniscayaan. Sedangkan di kabupaten bandung sendiri tepatnya pada tahun 2019 Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu melakukan perubahan, pelayanan yang asal nya dilakukan secara manual di

lakukan dengan harus datang langsung ke kantor pelayanan sekarang sudah menjadi digital, bisa diakses langsung secara online bahkan menggunakan *smart phone*, dan juga sudah memiliki websie yang bernaman Samirindu,

Namun ketika penulis melakukan observasi langsung ke kantor dinas pelayanan terpadu satu pintu, masih banyak juga pemohon yang datang langsung untuk menanyakan prosedur pelayanan online dan bahkan melakukan pelayanan secara manual di kantor pelayanan tersebut, itu disebabkan oleh beberapa masalah yang terjadi, yang paling umum dijumpai adalah keterlambatan waktu dalam prosedur pembuatan surat izin praktik apoteker itu disebabkan karena kurang mempuninya server yang disediakan dan mengakibatkan kesulitan pada saat mengakses website pelayanan . Penulis mendapatkan rekapitulasi data pelayanan izin praktik apoteker selama kurun waktu 2021 sampai dengan pertengahan tahun 2022. Sebanyak 475 surat izin praktik apoteker di terbitkan selama bulan januari hingga bukan Desember sebanyak 411 surat izin diterbitkan dan dari bulan januari hingga bulan April 2023 sebanyak 64 surat izin parktik Apoteker diternitkan

Dari data yang penulis paparkan di atas masih banyak suart izin yang diterbitkan nya tida tepat waktu atau melebihi batas prosedur pelayanan yang ditetapkan penyebab nya adalah *website* yang seringkali mngalami *down server*, sehingg banyak para pemohon izin yang melakukan pelaynan secara langsung atau manual dengan mendatangi langsung kantor pelayanan terpadu satu pintu kabupaten bandung, itu menandakan bahwa keberlangsungan pelayanan online yang berbasis aplikasi bulum dapat dikatakan berjalan dengan efektif. Jika di pandang dari sudut inovasi pelayanan, itu sudah sangat bagus sebagai bentuk

perubahan sistem pelayanan, namun perlu di ketahui kembali sebagai mana dikatakan oleh.

Bustomi dalam **jurnal menakar Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Pemerintah Kota (2022:4)** “Baik buruknya produk layanan masyarakat yang diberikan, lebih banyak bergantung pada sejauh mana tanggapan atau kepuasan penerima pelayanan. Kecamatan dan juga organisasi perangkat daerah lainnya, diarahkan untuk menjadi organisasi yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat.”

Untuk mengetahui sejauh mana sistem pelayanan izin praktik apoteker dapat di katakan berjalan dengan efektif khususnya di kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten bandung maka penulis mengambil judul dalam penelitian ini adalah “**Efektivitas Pelayanan Izin Praktik Apoteker Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung**”

1.2. Fokus Penelitian

Fokus penelitian dalam masalah ini adalah efektivitas pelayanan pemberian izin praktik apoteker berbasis pelayanan online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung. Mengenai belum optimal nya layanan yang berikan secara online,

1.3. Rumusan Masalah

Bagaimanakah efektivitas pelayanan izin praktir apoteker di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung

1.4. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dalam rangka memperoleh data dan informasi yang ada hubungannya dengan masalah yang akan dibahas. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisa efektivitas pelayanan pemberian izin praktik apoteker di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten bandung.

1.5. Kegunaan Penelitian

Secara teoritis penelitian ini di harapkan dapat memberikan pengetahuan dan pengalaman serta memperluas wawasan dalam menerapkan teori-teori yang peneliti peroleh selama perkuliahan di Jurusan Administrasi Publik FISIP Universitas Pasundan Bandung dan menjadi pengembangan Ilmu Administrasi Publik umumnya, khususnya mengenai Efektivitas Pelayanan Kesehatan

Secara praktis hasil penelitian ini dapat memperluas wawasan dan pengetahuan peneliti tentang efektivitas pelayanan izin praktik apoteker di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten bandung. Dan bagi pembaca semoga menjadi kontribusi dan referensi dari pemikiran penulis terhadap terlaksananya pelayanan publik yang berkualitas dan baik untuk masyarakat.