

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Konteks Penelitian

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung merupakan lembaga yang bertanggungjawab dalam menyediakan layanan administratif dan perizinan untuk perusahaan atau individu yang ingin melakukan investasi atau membuka usaha di Kota Bandung. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung sangat penting untuk menciptakan iklim investasi yang kondusif dan mendorong pertumbuhan ekonomi di daerah tersebut.

Penelitian tentang kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung dilakukan dengan menggunakan berbagai metode penelitian, observasi langsung, wawancara dengan petugas pelayanan, dan analisis dokumen. Dari hasil penelitian ini, diharapkan dapat ditemukan masalah-masalah yang ada dalam proses pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung dan rekomendasi untuk memperbaiki pelayanan tersebut sehingga dapat lebih efektif, efisien, dan memuaskan bagi masyarakat.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan

kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa 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.

Pelayanan Publik merupakan suatu proses penyediaan kebutuhan masyarakat yang dilakukan oleh lembaga publik (Pemerintah pusat dan Daerah) sesuai dengan jenis layanan yang diberikan baik menyangkut pelayanan jasa, barang, maupun administratif. Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Sesuai dengan konteks diatas kualitas pelayanan publik dipandang berhasil, manakala dapat memberikan dampak terhadap pemenuhan kebutuhan masyarakat (pengguna layanan).

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana terwujudnya hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan. Pelayanan publik memiliki kaitan yang erat dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. Apabila layanan yang disediakan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas.

Sebaliknya jika layanan yang disediakan tidak sesuai dengan harapan

pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan pandangan atau persepsi penyedia jasa dan layanan, melainkan berdasarkan pada pandangan atau persepsi konsumen dan berdasarkan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan yang di berikan.

Pelayanan yang baik kepada masyarakat perlu didukung oleh pegawai-pegawai yang handal, berkompeten, mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan atau dibebankan. Selain itu pegawai atau aparatur tentu harus memiliki komitmen dan tanggung jawab moral dan sosial terhadap masyarakat. Masyarakat tentunya mengharapkan kualitas atau biasa yang disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan.

Penerapan pelayanan publik yang berkualitas memerlukan dukungan sumber daya manusia yang baik dan dapat bersinergi satu sama lain baik dengan pimpinan maupun sesama pegawai, tidak hanya itu pegawainya harus selalu sigap dan handal karena pegawai merupakan pihak yang melakukan pelayanan publik, terutama ketika berhadapan langsung dengan pengguna pelayanan.

Pelayanan publik yang berkualitas salah satunya dapat dilihat dari kualitas sumber daya manusia yang ada di badan pemerintah atau organisasi yang melakukan pelayanan publik. Salah satu faktor penentu lembaga dapat dikatakan berkualitas adalah dengan adanya SDM yang berintelektual, beretika dan mumpuni dalam melayani masyarakat sebagai pengguna layanan.

Tentunya pelaksanaan pelayanan publik perlu memenuhi ekspektasi dari penerima layanan sehingga dapat terwujud pelayanan publik yang prima di

Indonesia. Dibalik pemenuhan ekpektasi tersebut tentunya terdapat berbagai problematika yang perlu terus diperbaiki guna memenuhi ekspektasi tersebut. Maka dari itu muncul indikator yang tertuang secara akademis maupun secara normative melalui peraturan. Upaya peningkatan pelayanan publik tidak mudah dalam pelaksanaannya maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berfokus pada kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung. Berdasarkan beberapa uraiandiatas, kemudian kualitas pelayanan publik sangat penting. Dan peneliti tertarik untuk meneliti tentang **Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung.**

1.2. Fokus Penelitian dan Rumusan Masalah

1.2.1. Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus pada analisis kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Bandung. Sehingga analisis yang dihasilkan dapat menggambarkan bagaimana proses dan juga takaran kualitas pelayanan yang dilaksanakan di Dinas tersebut yang selanjutnya dapat menjadi sebagai bahan acuan evaluasi maupun peningkatan kualitas yang telah dimiliki oleh DPMPTSP Kota Bandung.

1.2.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian konteks penelitian tersebut diatas, dapat dirumuskan bahwa rumusan masalahnya adalah bagaimana kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung. Dengan

demikian maka pemecahan masalah mengacu pada rumusan masalah yang telah ditentukan dan dituntaskan secara sistemik dalam penelitian ini.

1.2. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis sejauh mana kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung.

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan teori dan konsep dalam mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya ilmu administrasi publik yang terkait dengan ilmu kebijakan publik dan pelayanan publik.

1.4.2. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan bahan pertimbangan bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sehingga mampu memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada pengguna layanan.