

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Pemerintah dalam rangka mewujudkan tata pemerintahan yang baik, bersih, dan berwibawa diharapkan mampu melaksanakan tugasnya dengan baik dan kompleks. Pemerintah memiliki badan wewenang untuk mengatur kehidupan warga negaranya dan juga memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang maksimal pada masyarakat. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, pada dasarnya penyelenggaraan pemerintah mengemban tiga fungsi pokok yaitu pelayanan (*service*), pemberdayaan (*empowerment*), dan pembangunan (*development*). Sehingga selain melaksanakan pembangunan, pemerintah juga memberikan pelayanan publik.

Pelayanan terhadap masyarakat selama ini diupayakan oleh pemerintah selaku penyelenggara administrasi Negara melalui Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah yang merupakan penyempurnaan dari Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999, dengan telah mengubah paradigma sentralisasi pemerintah ke arah desentralisasi dengan pemberian otonomi daerah yang luas dan bertanggung jawab. Perubahan paradigma di atas menuntun pemerintah daerah untuk membuktikan kesanggupannya dalam melaksanakan unsur-unsur

pemerintahan lokal sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat lokal khususnya.

Sedangkan Rogers dalam Laporan Akhir Indeks Kepuasan Masyarakat Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (2011 : 25) mengenalkan model 'Three E's' dalam sebuah pelayanan publik yang terdiri dari *economies*, *efficiency*, dan *effectiveness*. *Economies* yang diartikan sebagai seberapa besar biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan *resources* yang dibutuhkan. Kedua *efficiency* adalah perbandingan antara *output* dengan *input* yang dibutuhkan. Sedangkan yang ketiga, *effectiveness* adalah hasil akhir dari pelayanan dikaitkan dengan *output* nya.

Peran masyarakat melalui evaluasi partisipatif terhadap pelayanan publik kepada pemerintah sebagai penyedia layanan adalah hal utama yang diperlukan dalam rangka mengetahui kelemahan dan kekurangan yang ada. Berdasarkan input tersebut, upaya perbaikan dapat dilakukan secara cermat dan tepat. Sehingga pelayanan publik yang disediakan dapat sesuai dengan kebutuhan warga negara. Namun berbagai penyalahgunaan kekuasaan dari wewenang seringkali dilakukan oleh pemerintah di balik misi melayani serta menciptakan kesejahteraan, kemakmuran, dan ketentraman masyarakat. Hampir setiap hari banyak keluhan masyarakat tentang kurang lancarnya pelayanan umum kepada masyarakat. Belum lagi adanya praktek percaloan atau pihak ke tiga untuk memperlancar pengurusan, pungutan liar, atau tarif yang dikenakan melebihi ketentuan. Fenomena tersebut menunjukkan keterbatasan kemampuan

pemerintah dalam mengoptimalkan fungsi pelayanan masyarakat. Hal ini juga semakin memperburuk persepsi masyarakat tentang keberadaan pemerintah.

Lemahnya kinerja aparat pemerintah mengakibatkan tidak optimalnya fungsi pelayanan kepada masyarakat. Kurang puasnya masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, menyebabkan timbulnya keluhan dan kritik dari masyarakat. Pelayanan yang optimal sangat dibutuhkan oleh masyarakat seiring dengan semakin berkembang dan majunya zaman. Misalnya dalam pembuatan Akta Kelahiran, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), Tanda Daftar Industri, Tanda Daftar Perusahaan (TDP), dan berbagai perizinan lainnya, sampai dengan pada pengadaan sarana dan prasarana umum.

Dwiyanto (2005 : 21) juga menjelaskan bahwa secara lebih tegas bahwa:

Proses produksi, distribusi, dan konsumsi dalam penyediaan pelayanan jasa berlangsung secara bersamaan. Sebagai contoh, ketika seorang birokrat memberikan pelayanan perizinan maka dia melakukan serangkaian kegiatan mulai dari pengukuran, pembuatan gambar, dan sebagainya. Kemudian mendistribusikan kepada warga yang bersangkutan dan secara bersamaan warga yang bersangkutan ini menerima pelayanan tersebut. Pelayanan jasa merupakan sesuatu yang tidak dapat disimpan, artinya suatu aktivitas pelayanan yang telah ditawarkan pada kurun waktu tertentu dan tidak dapat disimpan untuk ditawarkan pada kurun waktu berikutnya.

Sebenarnya, harapan masyarakat terhadap proses perizinan tidak berbeda dengan harapan pemerintah, yakni sederhana, murah, adanya kepastian waktu, pelayanan yang berkualitas, kepastian hasil, transparansi dan sah secara hukum.

Proses perizinan yang sederhana mencakup tidak saja menghilangkan birokrasi

yang panjang, tetapi juga menghindari prosedur dan persyaratan yang berlebihan serta memberikan informasi yang akurat kepada pemohon perizinan.

Dari sisi masyarakat, murah berarti biaya yang wajar dan dapat diverifikasi. Kepastian dan waktu merupakan elemen penting lainnya yang diharapkan masyarakat dari pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Kepastian tersebut mencakup lamanya waktu yang dibutuhkan untuk proses pengurusan serta kapan izin dapat dikeluarkan. Lamanya pengurusan izin seharusnya diketahui oleh para pemohon sehingga bermanfaat bagi proses perencanaan dan penjadwalan mereka, dan pemerintah sebagai penyedia pelayanan harus dapat memenuhi kebutuhan masyarakat ini. Masyarakat tentu saja berharap bahwa lamanya proses pengurusan izin tidak berlarut-larut.

Salah satu cara untuk menanggulangi lemahnya pelayanan aparatur pemerintah yang menyebabkan tidak optimalnya fungsi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat adalah dengan mengalihkan aspek-aspek dan fungsi-fungsi pemerintahan konvensional melalui penggunaan teknologi baru.

Salah satu usaha konkrit adalah dengan memanfaatkan teknologi informasi dalam bentuk pelayanan perijinan yang terpadu (*one stop service*) yang sering disebut Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu. Hasil dari bentuk terobosan yang dilakukan pemerintah tersebut adalah dibentuknya Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT). Tujuan pembentukan badan ini adalah untuk mendorong peningkatan pelayanan publik yang dianggap kurang transparan atau kurang terbuka.

Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) disini adalah penyelenggaraan perizinan mulai dari tahap permohonan sampai tahap penerbitan dokumen (penyerahan izin pada pemohon), dilakukan secara terpadu dalam satu tempat. Penerapan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) merupakan salah satu bentuk usaha dalam menjalankan aktifitas pemerintahan yang lebih efektif dan efisien. Aplikasi teknologi ini merupakan bentuk nyata usaha pemerintah dalam mempermudah dan mempercepat alur pelayanan perizinan. Dengan adanya PPTSP yang baik, maka pemerintah dapat melaksanakan pelayanan secara terpadu dengan memperhatikan kondisi lingkungan dan masyarakatnya.

Tidak terkecuali di Kota Batu yang belakangan ini mengalami pertumbuhan yang pesat dalam pembangunan sektor industri pariwisata, dimana Kota otonomi yang baru berumur sekitar 10 tahun ini merupakan Kota Pariwisata yang banyak dikunjungi oleh wisatawan baik dari dalam maupun luar negeri. Pembangunan untuk menarik wisatawan dan juga investor dalam sektor industri dan pariwisata gencar dilakukan. Hal ini pasti membutuhkan pelayanan ekstra yang harus diberikan pemerintah dalam bidang perizinan terhadap masyarakat demi terciptanya pelayanan dan juga pengurusan perizinan yang efisien, efektif, dan tepat sasaran.

Peningkatan pembangunan yang dilakukan di Kota Batu baik dari sektor industri maupun pariwisata secara tidak langsung menimbulkan peningkatan pula terhadap permohonan pengajuan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dengan

harapan mendapat pelayanan prima secara dinamis, tanggap, cepat, serta tepat sasaran. Oleh sebab itu dengan adanya Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) diharapkan pelayanan perizinan terutama dalam pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dapat berjalan secara efektif, yaitu sesuai dengan standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.

Salah satu dasar pertimbangan penetapan peraturan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) adalah agar setiap bangunan memenuhi teknik konstruksi, estetika serta persyaratan lainnya sehingga tercipta suatu rangkaian bangunan yang layak dari segi keselamatan, kesehatan, kenyamanan, keindahan dan interaksi sosial. Tujuan dari penerbitan IMB adalah untuk mengarahkan pembangunan yang dilaksanakan oleh masyarakat, swasta maupun bangunan pemerintah dengan pengendalian melalui prosedur perizinan, kelayakan lokasi mendirikan, peruntukan dan penggunaan bangunan yang sehat, kuat, indah, aman dan nyaman. Selain itu, adanya IMB berfungsi supaya pemerintah daerah dapat mengontrol dalam rangka pendataan fisik kota sebagai dasar yang sangat penting bagi perencanaan, pengawasan dan penertiban pembangunan kota yang terarah dan sangat bermanfaat pula bagi pemilik bangunan.

Melihat fenomena yang menarik tersebut maka penulis mencoba melakukan penelitian tentang Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dalam Sektor Industri Pariwisata di Kota Batu (Studi pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Batu).

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat dirumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah efektivitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dalam sektor industri pariwisata di Kota Batu?
2. Apa sajakah faktor pendukung dan faktor penghambat pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dalam sektor industri pariwisata di Kota Batu?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pada rumusan masalah yang telah dipaparkan maka penelitian ini bertujuan:

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis bagaimana efektivitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dalam sektor industri pariwisata di Kota Batu.
2. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dalam sektor industri pariwisata di Kota Batu

## **D. Kontribusi Penelitian**

1. Kontribusi Akademis

Penulisan ini secara teoritis diharapkan dapat menambah wacana ilmiah mengenai efektivitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dalam sektor industri pariwisata di Kota Batu.

2. Kontribusi Praktis

Penulisan ini secara praktis dapat dijadikan sebagai evaluasi, sekaligus rekomendasi bagi pemerintah dan dinas terkait dalam pelaksanaan pelayanan

Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dalam sektor industri pariwisata di Kota Batu.

**E. Sistematika Penulisan Skripsi**

Untuk memudahkan pembaca dalam memahami tulisan ini, maka penulis memberikan gambaran secara umum tentang skripsi ini. Secara garis besar penulis membagi dalam lima bab dengan sistematika sebagai berikut:

**BAB I: PENDAHULUAN**

Bab ini memuat uraian tentang latar belakang pemilihan judul, rumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian, dan sistematika pembahasan.

**BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Memuat uraian tentang berbagai teori yang berhubungan dengan efektivitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dalam sektor industri pariwisata di Kota Batu. Adapun teori yang dipakai adalah Teori Pelayanan Publik, Teori Efektivitas, pengertian Izin Mendirikan Bangunan (IMB), serta pengertian Pariwisata.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini membahas mengenai jenis penelitian, fokus penelitian, lokasi penelitian, situs penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data dan analisis data.

**BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menguraikan tentang data hasil penelitian meliputi penyajian data dan analisis data yang diperoleh selama penelitian yang merupakan jawaban dari pertanyaan yang ada dalam rumusan masalah dengan alternatif penyelesaiannya.

**BAB V : PENUTUP**

Bab ini merupakan bagian hasil dari penulisan yang terdiri dari kesimpulan dan saran, dalam kesimpulan diuraikan mengenai hal-hal secara garis besar, sedangkan dalam saran berisikan tentang masukan-masukan bagi dinas terkait dan masyarakat dalam efektivitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dalam sektor industri pariwisata di Kota Batu.