

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan negara kepada warga negara merupakan amanat yang tertuang dalam UUD 1945 dan diperjelas dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-Undang Pelayanan Publik mengatur asas *good governance* agar fungsi pemerintahan bermanfaat. Pelayanan publik dilakukan oleh instansi pemerintah untuk memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, memanfaatkan sumber daya alam, dan memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik (Mustafa dkk, 2020). Sebagai upaya mewujudkan *good governance*, sudah semestinya instansi pemerintah memberikan pelayanan sebaik-baiknya, pelaksanaan pelayanan publik yang optimal mempunyai dampak positif terhadap kepuasan pelaku usaha terhadap instansi yang terkait (Widyarto dkk, 2018).

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Padang saat ini memfokuskan peningkatan kinerjanya secara optimal dalam bentuk peningkatan kualitas pelayanan (*Public Service*) melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Pelaku usaha dapat memperoleh pelayanan perizinan yang lebih baik dengan tiga pasti (P3) yaitu kepastian persyaratan, kepastian biaya dan kepastian waktu penyelesaian karena semua proses pelayanan perizinan dilaksanakan dalam satu tempat. Guna menjamin kepastian tersebut maka diperlukan standar pelayanan perizinan sebagai acuan bagi seluruh komponen yang terkait dalam pelayanan penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu dibidang penanaman Modal.

Dengan demikian penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu merupakan ujung tombak dalam rangka peningkatan kinerja operasional pelayanan perizinan

dan non perizinan dibidang Penanaman Modal kepada pelaku usaha. Namun ada sebagian pelaku usaha masih melakukan komplain dengan layanan dari pihak Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Satu Pintu. Berdasarkan Observasi yang penulis lakukan di objek penelitian pada Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu Kota Padang dan melalui interview, dokumentasi, dapat dirumuskan bahwa kunci utama dalam memenangkan persaingan bisnis adalah dengan memberikan kualitas pelayanan yang dapat menciptakan kepuasan pelaku usaha (*Customer Satisfaction*).

Bagaimana kita menilai kualitas layanan perizinan yang ditawarkan oleh institusi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu? Bagaimana kita dapat mengetahui dengan andal apakah harapan pelanggan dan pemangku kepentingan lainnya, terutama pelaku usaha terpenuhi? Untuk menjawab pertanyaan ini, ada kebutuhan untuk merancang metodologi yang sesuai dan dapat diandalkan untuk mengevaluasi kinerja dan untuk mengidentifikasi unit pengukuran yang tepat untuk menyoroti tingkat kinerja layanan yang dicapai (Jónás dkk, 2018).

Kepuasan pelanggan merupakan standar untuk mengukur kelayakan dan kualitas produk jasa. Setelah layanan diberikan, reaksi positif atau negatif akan muncul dari pelanggan yang mendapatkan layanan tersebut. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan yang baik dapat meningkatkan loyalitas dan profitabilitas pelanggan, pengembalian investasi dan menjamin kesuksesan bisnis di dunia yang kompetitif saat ini (Yu & Zhang, 2018).

Dalam rangka upaya untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan perizinan, Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan (Frieyadie & Alramuri, 2017), maka dilakukanlah penelitian terhadap tingkat kepuasan pelaku usaha. Pelaku usaha akan menentukan, apakah pelayanan perizinan selama ini sudah mampu memberikan kepuasan dari kacamata pelaku usaha atau belum. Pendekatan fuzzy servqual memungkinkan untuk merepresentasikan ketidakpastian yang berhubungan dengan kesamaran seperti informasi mengenai elemen tertentu dari problem yang dihadapi, seperti kepuasan pelaku usaha, tingkat persepsi, harapan dan kualitas pelayanan perizinan (Sutinah & Simamora, 2018), kualitas pelayanan perizinan dapat dilihat dari kepuasan pelaku usaha dalam

pengurusan izin. Oleh karena itu, pada penelitian ini dilakukan evaluasi terhadap kepuasan pelaku usaha terhadap pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, sehingga dapat diketahui kualitas pelayanan tersebut.

Model yang sering digunakan untuk mengukur kualitas layanan adalah model SERVQUAL (Tanackov & Vasiljevi, n.d.). Salah satu model mapan untuk pengukuran kualitas layanan dan kepuasan pelanggan (Kargari, 2018). Berdasarkan penelitian ini maka dapat diketahui kualitas pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Selain itu, hasil penelitiannya dapat dijadikan rekomendasi bagi pengembang sistem untuk lebih meningkatkan kinerja pelayanan perizinan yang telah diterapkan. Berdasarkan uraian diatas penulis akan mengangkat judul penelitian “Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan perizinan Menggunakan Metode Fuzzy Servqual (Studi Kasus pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Padang)”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka penulis dapat merumuskan beberapa detail permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana hasil penilaian pelaku usaha terhadap pelayanan perizinan?
2. Bagaimana membantu peningkatan kualitas dari pelayanan perizinan?
3. Bagaimana metode *Fuzzy Service Quality* efektif digunakan dalam penilaian kepuasan pelaku usaha?

1.3 Batasan Masalah

Agar permasalahan sesuai dengan sasaran yang ingin dicapai, maka penulis akan membatasi masalah sebagai berikut:

1. Sistem yang akan dievaluasi hanya kualitas pelayanan perizinan .

2. Metode yang digunakan adalah metode *Fuzzy Service Quality* untuk mengevaluasi kepuasan pelaku usaha.

1.4 Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini dan pelaksanaannya ada beberapa tujuan yang hendak dicapai, diantaranya:

1. Memahami metode *Fuzzy Service Quality* untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna pelayanan perizinan sebelumnya.
2. Menerapkan metode *Fuzzy Service Quality* untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna pelayanan perizinan.
3. Mengimplementasikan metode *Fuzzy Service Quality* untuk tingkat kepuasan pengguna pelayanan perizinan.
4. Merancang pelayanan perizinan pengevaluasi kepuasan pelaku usaha pelayanan perizinan.
5. Menguji metode *Fuzzy Service Quality* dengan pelayanan perizinan yang dirancang peneliti sehingga dapat dijadikan tolak ukur bagi pengembang sistem untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan oleh penulis dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dengan dilakukannya pengukuran kualitas sistem, perusahaan memiliki data yang berfungsi sebagai tolak ukur untuk melakukan peningkatan pelayanan perizinan .
2. Dengan metode *Fuzzy Service Quality* diharapkan dapat memberikan perhitungan yang relevan terhadap akurasi data.
3. Sebagai bahan masukan dalam mempertimbangkan pengambilan kebijakan guna meningkatkan kinerja pelayanan perizinan .

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk pembahasan yang lebih rinci, maka di dalam penulisan tesis ini penulis membagi atas beberapa bab, dimana satu sama lain saling berhubungan sesuai dengan ruang lingkup masalah. Sistematika penulisan pada tesis ini dapat dijabarkan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada Bab ini menjelaskan latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan dari keseluruhan bab yang akan dibuat dalam laporan penelitian ini.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada Bab ini tentang landasan teori yang menjabarkan tentang teori-teori yang berkaitan dengan metode dan penyelesaian masalah sesuai dengan judul penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada Bab ini tentang metodologi penelitian yang berisi tentang kerangka kerja dan penjabaran dari penulisan yang dilakukan oleh penulis dalam mengevaluasi kepuasan pelayanan perizinan pelaku usaha.

BAB IV ANALISA DAN PERANCANGAN

Pada Bab ini membahas tentang analisa dan perancangan yang berisi bagaimana menganalisa dan mengukur tingkat kepuasan pelaku usaha menggunakan metode *Fuzzy Service Quality*.

BAB V IMPLEMENTASI DAN HASIL

Pada Bab ini membahas tentang implementasi dan hasil yang berisi pengujian data yang telah dilakukan menggunakan metode *Fuzzy Service Quality*.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini adalah penutup yang berisi kesimpulan, saran dan kritik untuk pengembangan selanjutnya.