

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

*Good Governance* (keperintahan yang baik) merupakan issue yang paling menarik dalam pengelolaan administrasi publik dewasa ini. Kondisi pemerintahan ini merupakan tuntutan gencar yang dilakukan oleh masyarakat kepada pemerintah untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik. Hal ini sejalan dengan meningkatnya tingkat pengetahuan masyarakat, di samping adanya pengaruh globalisasi. Penempatan sistem penyelenggaraan pemerintahan yang baik memungkinkan untuk terlaksananya pembangunan yang berlangsung secara berdaya guna, berhasil guna, bersih dan bertanggung jawab, serta bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN). Terciptanya *Good Governance* akan diikuti pula dengan *Clean Government* yaitu pemerintahan yang bersih dan berwibawa, artinya sistem pemerintahan yang mampu melindungi masyarakatnya dengan prinsip penegak hukum yang dipatuhi oleh semua lapisan masyarakat. Dengan kondisi tersebut pada akhirnya akan menjadikan pemerintahan yang kuat (*strong covornance*) dalam arti semakin kuatnya penyelenggaraan pemerintahan lainnya menjadikan pemerintah bersih dan baik.

Di era reformasi yang modern sekarang ini, dibutuhkan penataan sumber daya aparatur yang profesional dalam manajemen pemerintahan sehingga akan memberikan dampak pemerintahan yang lebih berkualitas, lebih mampu mengemban fungsi-fungsi pelayanan publik, pemberdayaan

masyarakat dan pembangunan sosial ekonomi. Pelaksanaan pembangunan di daerah tidak akan berjalan optimal jika aparatur pemerintah/pegawai tidak profesional untuk melakukan visi misi pemerintahan Undang - undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang pokok - pokok Kepegawaian Pasal 3 ayat 1 mendefinisikan pegawai negeri sebagai Aparatur Negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil, dan merata dalam penyelenggaraan tugasnya.

Kredibilitas pegawai dalam memberikan pelayanan sebagai kualitas, kapabilitas, atau kekuatan untuk menimbulkan kepercayaan. Aplikasi umum yang sah dari istilah kredibilitas berkaitan dengan kesaksian dari seseorang atau suatu lembaga selama konferensi. Kesaksian haruslah kompeten dan kredibel apabila ingin diterima sebagai bukti dari sebuah isu yang diperdebatkan.

Tercapainya kinerja pelayanan yang berkualitas dan berkinerja tinggi diperlukan adanya pegawai profesional, kredibel dan mempunyai kompetensi yang tinggi serta memiliki kemampuan intelektual, *technical skill* dan interpersonal, bekerja berdasarkan standar praktik, memperhatikan kaidah etik dan moral yang kesemuanya untuk kepuasan publik.

Pada prinsipnya adanya profesionalisme dan kredibilitas kerja akan menunjukkan adanya kinerja yang baik dalam memberikan pelayanan perizinan yang pada saat ini secara *on line*, sehingga dalam hal ini benar – benar dibutuhkan profesionalisme pegawai yang tinggi

serta adanya kredibilitas kerja yang tinggi, agar perizinan *on line* dikelola secara baik.

Pelaksanaan pembangunan di daerah tidak akan berjalan optimal jika aparatur pemerintah/pegawai tidak profesional untuk melakukan visi misi pemerintahan Undang - undang Nomor 50 Tahun 2014 tentang pokok - pokok Kepegawaian Pasal 3 ayat 1 mendefinisikan pegawai negeri sebagai aparatur Negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil, dan merata dalam penyelenggaraan tugasnya. (UU No. 50 Tahun 2014)

Profesionalisme kerja sebagai persyaratan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka setiap aparatur pemerintah dituntut untuk senantiasa meningkatkan profesionalismenya, tapi pada kenyataannya berdasarkan kondisi pengamatan pada pra penelitian terlihat bahwa profesionalisme kerja pegawai belumlah sesuai dengan kondisi yang diharapkan yaitu profesionalisme kerja yang dapat mendukung terciptanya dan terwujudnya kualitas pelayanan yang lebih baik.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam hidup bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayan dalam bentuk barang, jasa, pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, barang dan jasa lainnya.

Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009, Pasal 1 Ayat 1 bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, (inn/atau pelayanan administrasi dan disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Selain itu dalam pelayanan publik terdapat sebuah standar yang menjadi tolak ukur pelayanan publik yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara penilaian dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, terjangkau dan terukur. Penyelenggara pelayanan publik memiliki beberapa asas, sebagaimana di amanatkan dalam ketentuan Undang-undang pelayanan publik berasaskan : a) kepentingan umum; b) kepastian hukum; c) kesamaan hak; d) keseimbangan hak dan kewajiban; e) keprofesionalan; f) partisipatif; g) persamaan perlakuan/tidak deskriminatif; h) keterbukaan; i) akuntabilitas; j) fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; k) ketepatan waktu; l) kecepatan, kemudahan, dan keterjangkuan.

Pelayanan publik diatas agar terciptanya suatu tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Salah satunya tercermin pada kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintahnya. Pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat akan memberi nilai positif dalam menciptakan dukungan terhadap kinerja pemerintah.

Undang-undang Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah, atau pembaruan dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah (Pemda) Pasal 390 UU Nomor. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah perlu menetapkan Peraturan Pemerintah tentang Inovasi Daerah. Dalam Peraturan Pemerintah ini yang dimaksud dengan Inovasi Daerah adalah semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan Urusan Pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Dimana undang-undang nomor 12 tahun 2011 ini adalah sebagai legal drafting rujukan salah satu inovasi

Pada dasarnya pentingnya inovasi pada pemerintahan lokal di Indonesia itu mulai menjadikan perhatian saat terjadinya pergeseran dalam sistem pemerintahan dari sentralisasi ke desentralisasi. Dimana desentralisasi dimaknai sebagai penyerahan kewenangan dan tanggung jawab atas fungsi publik dari pemerintahan pusat ke pemerintahan daerah. Pada awalnya, hakekat dari desentralisasi tersebut adalah otonomi suatu masyarakat yang berada di dalam teritorir tertentu, dan kemudian masuk ke dalam elemen wewenang yang mengatur dan mengurus suatu kebijakan yang diselenggarakan secara konseptual oleh pemerintah daerah. Lahirnya otonomi daerah melalui Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2014 Tentang

Pemerintahan Daerah menjadi dasar melakukan inovasi dalam menyelenggarakan pemerintahan di daerahnya agar dapat berjalan efektif dan efisien khususnya terkait penyelenggaraan pelayanan publik.

Inovasi pelayanan publik di Kabupaten Sumenep, pada setiap Dinas terdapat berbagai inovasi pelayanan, khusus pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Sumenep, dengan inovatif pelayanan *on line* dan SIMBG (Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung). Inovatif pelayanan terbarunya tercipta Pelayanan Si Cantik.

Pelayanan perizinan Si Cantik, sebagai inovatif perizinan pelayanan, sebagaimana yang telah diatur dalam Keputusan Bupati Sumenep Nomor 188/455/KEP/435.013/2021 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan Di Kabupaten Sumenep, dimana dalam memberikan pelayanan terutama Tenaga Kesehatan, (Dokter Spesialis, Dokter Umum, Dokter Gigi, Perawat dan Bidan) diharapkan untuk lebih profesional, karena tenaga kesehatan akan berhadapan langsung dengan publik, sehingga persyaratan khusus yang dikeluarkan Departemen Kesehatan dan Profesi yang menaunginya, kesemua perizinan ini tidak dipungut biaya dan penyelesaiannya selama 7 hari.

Pelayanan perizinan Si Cantik sebagai inovasi pelayanan telah mengeluarkan sertifikat pelayanan di tahun 2022 kepada tenaga kesehatan sebagaimana tabel berikut :

**Tabel 1.1**  
**Pelayanan Si Cantik Bagi Tenaga Kesehatan**

No	Jenis Pelayanan	Jumlah	Selesai
1.	Surat Ijin Praktek	954	954
2.	Surat Ijin Kerja	50	50
3.	Surat Ijin Usaha Mikro Obat	4	4

Sumber : DPMPTS dan Naker Kab. Sumenep, 2022

Data tabel 1.1 menunjukkan pelayanan perijinan Si Cantik yang banyak pada ijin praktek 954, hal ini menunjukkan sangat profesional dalam bekerja dengan banyaknya jenis pelayanan ijin praktek dokter, ijin praktek kebidanan maupun keperawatan yang terlayani dengan akurat dan tepat waktu dengan aplikasi Si Cantik.

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan bagi masyarakat dalam hal ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Sumenep, dengan program kerjanya memberikan pelayanan *on line* kepada publik secara cepat dan tepat dengan inovatif pelayanan perizinan Si Cantik. Oleh karena itu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Sumenep, dan juga sebagai penanggung jawab dari fungsi pelayanan publik yang akan mengarahkan tujuannya kepada seluruh lapisan masyarakat tanpa terkecuali, menjadi suatu kewajiban para aparatur pemerintah untuk tetap mengadakan perbaikan berkaitan dengan kualitas pelayanan publik yang akan dihasilkan.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan penelitian, sisi lainnya diperlukan server yang tinggi agar pemohon perizinan melalui *on line* cepat terdata dengan hasil yang akurat, karena server yang ada



mempunyai spesifikasi yang rendah sehingga percepatan pelayanan agak lama dan juga tidak ditunjang dengan profesionalitas, kredibilitas maupun kompetensi pegawai yang tinggi, karena pegawai yang menangani perlu adanya pelatihan dalam menjalankan aplikasi Si Cantik, serta Dinas kurang dalam memberikan sosialisasi kepada publik tentang inovasi pelayanan yang telah diciptakan dinas, kesemua itu terkait dengan kualitas pelayanan agar dapat terlayani secara tepat dan cepat sesuai dengan SOP yang telah dibuat oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja, Pegawai juga kurang bisa menunjukkan adanya kredibilitas dan kompetensinya yang baik dalam menerima pemohon pelayanan, hal ini dapat mengganggu kecepatan dalam penyelesaian perizinan. Peran profesionalitas pegawai sangat diperlukan, karena publik menginginkan kerja yang kredibel dan kecepataan agar kepuasan publik tercapai.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Sumenep telah menetapkan dasar dan panduan dalam memberikan jasa pelayanan yang dapat diterima oleh publik yang dituangkan Keputusan Kepala Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sumenep Nomor 189/701/435.213/2012 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sumenep Nomor 188/700/435.213/2012 tentang Standar Pelayanan Publik (SPP) agar dapat memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya dan terus berupaya meningkatkan mutu pelayanan.



Standar pelayanan tersebut adalah (1) pelayanan berlandaskan pada etika pelayanan, terintegrasi dan saling menghormati, (2) pelayanan diselenggarakan secara profesional, (3) setiap petugas berupaya meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan bekerja untuk meningkatkan mutu pelayanan, dan (4) cepat memahami dan memenuhi harapan pelayanan terhadap masyarakat secara berkesinambungan dan konsisten.

Namun demikian, berhadapan dengan publik, masih ada rasa kurang puas dihati pengguna jasa pelayanan DPMPTSP dan Tenaga Kerja Kabupaten Sumenep, terlihat adanya berbagai administrasi yang harus dilengkapi, adanya jalur pelayanan yang banyak meja, sehingga mengurangi proses kecepatan dalam penyelesaian. Bahkan dalam pengenaan tarif retribusi seakan tidak menunjukkan adanya transparan walaupun telah ada tarif yang jelas, namun dalam pelaksanaannya kurang sesuai. seakan terabaikan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan Publik (SPP) yang telah diketahui publik belum juga diterapkan begitu baik. (Hasil interview dengan pengguna jasa Si Cantik)

Profesionalitas, kredibilitas dan kompetensi pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Sumenep, masih kurang menunjukkan kredibilitas yang tinggi dan kurang menunjukkan adanya kompetensi pegawai yang dengan nilai baik, terlihat masih ada beberapa publik yang masih mengeluh atas kualitas pelayanan yang

diberikan kepada publik. (Hasil interview, dengan operator Si Cantik, 24 Januari 2023, pukul 10.00 WIB di DPMPPT)

Adanya latar belakang diatas, peneliti merasa tertarik melakukan penelitian, dengan judul INOVASI PELAYANAN PERIZINAN SI CANTIK BAGI TENAGA KESEHATAN DI DINAS PENANAMAN MODAL, PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAN TENAGA KERJA KABUPATEN SUMENEP.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari uraian latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah yang dikaji adalah sebagai berikut : Bagaimana Inovasi Pelayanan Perizinan Si Cantik Bagi Tenaga Kesehatan Di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Sumenep ?.

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian pada dasarnya hendak menjawab rumusan masalah adalah: Untuk Mengetahui Inovasi Pelayanan Perizinan Si Cantik Bagi Tenaga Kesehatan Di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Sumenep

## **1.4. Manfaat Penelitian**

Adapun kegunaan penelitian ini, sebagai bentuk dari hasil penelitian adalah sebagai berikut:

#### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Bagi pembaca, penelitian ini bermanfaat untuk menambah pengetahuan mengenai profesionalitas, kredibilitas dan kompetensi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah.

#### 1.4.2 Manfaat Praktis

Bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Sumenep dapat dijadikan sebagai bahan masukan untuk meningkatkan pelayanan.

### 1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika dalam penulisan skripsi ini dalam penelitian ini terbagi dalam 6 bab, yaitu :

#### BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan proposal.

#### BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI

Bab ini menguraikan penelitian terdahulu dengan grand teori inovasi, kualitas pelayanan dan administrasi publik

#### BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang fokus penelitian, lokasi penelitian dan jenis penelitian, subyek penelitian serta teknik pengambilan sampel maupun sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis data serta analisis kesimpulan.

#### BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Bab ini memaparkan tentang gambaran umum objek penelitian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Sumenep secara mendetail.

#### BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini memaparkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai 1. Keunggulan Relatif (*Relative Advantage*). 2. Kompatibilitas (*compatibility*) 3. Kerumitan (*Complexity*). 4. Kemampuan diujicobakan (*Triability*), dan 5. Kemampuan untuk diamati (*Observability*).

#### BAB VI PENUTUP

Bab ini memaparkan tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan saran.

