BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Selama ini mendengar kata perilaku birokrasi telah termindset dalam pikiran masyarakat bahwa mereka akan menghadapi perilaku pelayanan yang prosedurnya sangat rumit cenderung berbelat-belit, tidak adanya kepastian waktu yang konsisten serta pemungutan biaya liar yang mengatasnamakan biaya administrasi. Fitsimmons (1982) dalam Kencana (2014:98) mengatakan bahwa rasa puas orang yang memerlukan pelayanan bisa diartikan dengan memperbandingkan bagaimana pandangan antara pelayanan yang diterima dengan harapan pelayanan yang diharapkan.

Jadi, dalam pelayanan pemerintah, rasa puas masyarakat terpenuhi bila apa yang diberikan oleh pemerintah kepada mereka sesuai dengan apa yang mereka harapkan selama ini. Misalnya, ketika masyarakat menghendaki melakukan permohonan perizinan, dikerjakan dalam waktu yang singkat, dengan biaya yang relatif murah dan mutu yang lebih baik, sehingga apabila yang mereka terima adalah pembuatannya dikerjakan berlarut-larut, biaya yang dikeluarkan cukup tinggi dan tidak transparan kemudian mutu surat izin tersebut buruk maka masyarakat tidak puas.

Perilaku birokrasi merupakan hasil interaksi birokrasi sebagai kumpulan individu dengan lingkungannya. Maksudnya adalah perilaku individu selalu memiliki hubungan interdependensi dengan

lingkungannya. Lingkungan dapat berubah, individu demikian juga sebaliknya. Bahwa perubahan pada lingkungan dapat terjadi karena perilaku individu (Thoha, 2005:138).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pasal 34 menyebutkan, perilaku pelaksana dalam melakukan pelayanan publik harus berperilaku: adil dan tidak membeda-bedakan masyarakat dalam memberikan pelayanan; cermat; santun dan ramah sehingga masyarakat merasa aman; tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut; profesional; tidak mempersulit; patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar; menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integrasi institusi penyelenggara; tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan; terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan; tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik; serta tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat; tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki, sesuai dengan kepantasan; dan tidak menyimpang dari prosedur.

Oleh karena itu masyarakat dapat menilai langsung kinerja pemerintah berdasarkan pelayanan yang diterimanya baik secara langsung maupun tidak langsung. Perilaku pelaksana yang sesuai

dalam menyelenggarakan pelayanan publik akan memberikan rasa nyaman dan rasa percaya pada pemerintah.

Berdasarkan hasil penilaian perwakilan Ombudsman Provinsi Sulawesi Selatan bahwa ditahun 2021 kepatuhan pelayanan publik Sulawesi Selatan berada pada predikat kuning dengan nilai 73,26 atau zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang dimana nilai tersebut didapat dari hasil survei pada lima indikator yakni Diantaranya Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Di Sulawesi Selatan terdapat 3 kabupaten/kota yang meraih zona hijau, 15 kabupaten/kota zona kuning, dan 2 kabupaten yang meraih zona merah. Berdasarkan akumulasi nilai 0-50 mendapat zona merah dengan predikat kepatuhan rendah, 51-80 zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang, dan 81-100 zona hijau predikat kepatuhan tinggi. Perwakilan Ombudsman Provinsi Sulawesi Selatan berharap hasil yang didapat seluruh kabupaten/kota bisa mendorong untuk memperbaiki standar pelayanan publik yang ada.

Berdasarkan hasil penilaian tersebut Kabupaten Gowa sendiri mendapatkan nilai 66,37 atau zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang. Dengan penilaian yang didapatkan, Pemerintah Kabupaten Gowa mendorong agar seluruh pihak penyelenggara pelayanan publik dapat termotivasi untuk bekerja lebih baik lagi (Tribunnews.com, 2022).

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik Pemerintah Indonesia menginstruksikan kepada seluruh kepala daerah agar dapat segera

menerapkan pola pelayanan perizinan terpadu satu pintu melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah yang menyelenggarakan pelayanan perizinan dan nonperizinan melekat pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan terpadu Satu Pintu Provinsi dan Kabupaten/Kota.

Sesuai dengan amanah tersebut berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Gowa Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah pemerintah Kabupaten Gowa sendiri telah membentuk Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada daerah. Berikut ini Rekapitulasi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa:

Tabel 1

Rekapitulasi Pelayanan Izin dan Nonizin yang Diterbitkan Tahun 2021

NO	JENIS IZIN	JUMLAH
1.	Surat Izin Penelitian	1.165
2.	Surat Izin Praktek Radiografer	5
3.	IMB Usaha	80
4.	IMB Non Tunggal (Real Estate)	3.695
5.	IMB Rumah Ibadah	4
6.	IMB Hunian Tunggal (Prorangan)	211
7.	IMB Rumah Kost	4
8.	IMB Menara	22
9.	Surat Izin Labolatorium Klinik dan Kesmas	1
10.	IMB Sosial dan Budaya	1
11.	Surat Izin Produksi Industri Rumah Tangga	116
12.	Izin Klinik	14

13.	Surat Izin Praktek Ahli Gigi	8
14.	Surat Izin Toko Obat	1
15.	Izin Praktek Dokter	118
16.	Surat Izin Praktek Perawat	378
17.	Surat Izin Praktek Bidan	336
18.	Surat Izin Praktek Apoteker	117
19.	Surat Izin Kerja Fisioterapi	2
20.	Surat Izin Praktek Asisten Asisten Apoteker	53
21.	Izin LAIK Higiene Pangan	21
22.	Izin LAIK Higiene Depot	18
23.	Izin Praktek Elektromedis	-
24.	Surat Izin Praktek Ahli Teknologi Labolatorium	30
25.	Surat Izin Praktek Perawat Gigi	30
26.	Surat Izin Pengobatan Tradisional	-
27.	Surat Izin Optik	-
28.	Surat Izin Kerja Analisis Kesehatan	5
29.	Surat Izin Praktek Tenaga Sanitarian	1
30.	IMB Ruko	96
31.	Rekomendasi UKL-UPL	156
32.	Surat Izin Praktek Tukang Gigi	-
33.	Izin Mendirikan Rumah Sakit	-
34.	Izin Operasional Rumah Sakit	-
35.	Izin Mendirikan Bangunan	545
36.	Izin Kuliah Kerja Lapangan	3
37.	Surat Izin Kerja Perekam Medis dan Informasi	7
38.	Surat Izin Pra/Pengumpulan Data	109
39.	Surat Izin Operasional Sekolah Swasta	7
40.	Izin Pemanfaatan Ruang	63
41.	Izin Pemanfaatan Tanah Negara	36
42.	Reklame	165
43.	OSS 1.1	1.287
44.	OSS RBA	735
Total		9.645

Sumber: Data Rekap Bidang Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa.

Berdasarkan tabel 1 data rekapitulasi pelayanan izin dan nonizin tersebut di atas bahwa sebanyak 44 jenis layanan perizinan dan nonperizinan serta sebanyak 9.645 orang yang telah mengakses permohonan perizinan dan nonperizinan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa.

Pada aplikasi resmi keluhan pelayanan perizinan kantor dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten Gowa bahwa adanya warga dalam melakukan pengurusan perizinan apa saja selalu dimintai uang admnistrasi oleh pegawai.(dpmptsp.gowakab.go.id, 2020).

Presiden Joko Widodo mengklaim pengurusan Nomor Induk Berusaha (NIB) sudah cepat dan gratis, ia juga menargetkan agar kepala daerah bertanggung jawab dalam penerbitan NIB. Dalam pengurusan NIB pun, kata Jokowi saat ini tidak sulit. Pemerintah sudah mengeluarkan *Online Single Submission* (OSS) yang menjadi terobosan dalam system perizinan berusaha. (ekbis.sindonews.com, 2022).

Berdasarkan hal tersebut di atas bahwa pelayanan perizinan tidak dikenakan biaya yang banyak diakses masyarakat salah satunya adalah perizinan *Online Single Submission* disingkat (OSS) dapat diliat pada tabel berikut:

Tabel 2

Data Perizinan OSS April-Mei 2022

Layanan	Status Penanaman Modal	Uraian Jenis Perusahaan	Jumlah
NIB	PMDN	Perseroan Perorangan	86
NIB	PMDN	Perseroan Terbatas (PT) Perorangan	14
NIB	PMDN	Persekutuan Komanditer (CV / Commanditaire Vennootschap)	48
NIB	PMDN	Perseroan Terbatas (PT)	23
NIB	PMDN	Koperasi	1
Total			**172**

Sumber: Bidang Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa.

Pada tabel 2 di atas data perizinan OSS April-Mei 2022 terdapat 86 yang melakukan pengurusan izin Perseroan perorangan, 14 Perseroan terbatas, 48 Perseroan Komanditir, 23 Perseroan Terbatas dan 1 koperasi. Selain itu pengurus koperasi dengan nama koperasi Produsen Allasa Tani Sukses melakukan pengurusan izin layanan Nomor Induk Berusaha (NIB) secara OSS, namun belum terbit NIB dan tidak adanya kejelasan pihak penyelenggara layanan serta kurangnya komunikasi oleh pihak penyelenggara layanan kepada pengurus koperasi untuk mendapatkan NIB tersebut.

Berdasarkan indikasi permasalahan di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait masalah tersebut, dengan judul "Perilku Birokrat Dalam Pelayanan Publik di Dinas Menanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa"

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah penelitian ini adalah:

Bagaimana perilaku birokrat dalam pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui perilaku birokrat dalam pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Terhadap Kepentingan Akademik

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat terhadap pengembangan ilmu perilaku sumber daya manusia (SDM) dalam organisai.

2. Manfaat Terhadap Kepentingan Praktis

   Hasil penelitian ini juga dapat bermanfaat sebagai masukan dan rekomendasi dalam rangka peningkatan perilaku birokrat dalam pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa.