

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik pada saat ini menjadi topik pembicaraan yang tiada hentinya untuk dikritikisasi. Hal tersebut dengan mudah dapat dibuktikan dengan banyaknya tuntutan publik sebagai tanda ketidakpuasan mereka. Buruknya pelayanan publik menjadi agenda harian media massa yang memuat perilaku aparat pemerintah dalam pemberian pelayanan yang belum optimal. Kualitas berbelit-belit ketika harus mengurus suatu perizinan tertentu, biaya yang tidak jelas serta terjadinya praktek pungutan liar (pungli). Kecenderungan adanya ketidakadilan dalam pelayanan publik di mana masyarakat yang tergolong miskin akan sulit mendapatkan pelayanan. Sebaliknya bagi mereka yang memiliki “uang“, dengan sangat mudah mendapatkan segala yang diinginkan. Berikut beberapa keluhan dan protes tentang pelayanan publik:

Tabel 1. Protes Pelayanan Publik

No	Media	Tanggal	Keluhan/ protes
1	Lampung Post	20-12-2012	Provinsi Lampung menempati urutan terendah di Sumatera untuk Indeks Pembangunan Manusia (IPM) dengan indikator salah satu mutu pelayanan pelayanan publik.
2	Lampung Ekspres dan Radar Lampung	6-01-2012 dan 11-01-2012	Berlakunya UU No. 23 Tahun 2006 dimana pembuatan akte kelahiran di Tanggamus dan Lampung Timur, untuk kelahiran diatas tahun 2006 dan di atas 40 hari melalui harus melalui proses sidang pengadilan dirasakan memberatkan masyarakat karena biaya lebih besar, waktu lebih lama.
3	Lampung Post	20-11-2010	Sejumlah Pengusaha kayu mengatakan Penarikan Retrebusi Izin Pemanfaatan Kayu Tanah Milik (IPTKM) oleh dinas terkait terkesan semaunya.
4	Radar Lampung	13-02-2012	Kinerja RSUD Ahmad Yani kian mengecewakan.
5	Sentana	22-122012	Pelaksanaan e-KTP Didaerah-daerah di Indonesia masih ambaradul.

Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara administrasi publik tersebut memicu gejolak yang berakar kepada ketidakpuasaan kinerja pelayanan publik. Masyarakat semakin sadar akan hak dan kewajibannya sebagai warga negara dan menuntut apa yang diinginkan oleh masyarakat luas dan menerjemahkan keinginan mereka dalam kebijakan yang dapat menjawab .berbagai permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat tersebut, sehingga kinerja pemerintah dalam memberikan pelayanan publik dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat serta dampak positif dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Salah satu kebijakan pemerintah adalah ditetapkanya Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Tujuan utama Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu seperti tertuang pada pasal 2 (dua) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yaitu untuk meningkatkan kualitas layanan publik dan memberikan akses yang lebih kuat kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik yang cepat, murah transparan, pasti dan terjangkau.

Sejalan dengan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 perlu ditetapkan Penyelenggaraan Pelayanan

Umum yang dapat diakses secara transparan oleh masyarakat dan memenuhi standar yang rasional. Pelayanan Umum harus menganut azas pelayanan yang lebih baik, lebih murah dan lebih cepat. Pemerintah Kota Metro berdasarkan Peraturan Daerah Nomor : 03 Tahun 2003 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah membentuk Kantor Pelayanan Administrasi Perizinan Terpadu (PAPT) Kota Metro sebagai pengembangan dari Unit Administrasi Perizinan Terpadu (UAPT) Kota Metro yang memang telah terbentuk tahun 2002.

Pasca diterbitkannya Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) maka pelaksanaan pelayanan perizinan di Kantor PAPT secara otomatis menyesuaikan diri dengan peraturan tersebut. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah, Pemerintah Kota Metro mengeluarkan Peraturan Daerah Nomor 07 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Metro dimana sesuai dengan Peraturan Daerah tersebut Kantor Pelayanan Administrasi Perizinan Terpadu Kota Metro berubah nama menjadi Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Metro.

Keberadaan kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Metro memiliki harapan yaitu Pemerintah Kota Metro bisa meningkatkan hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik khususnya perizinan dan non perizinan, di mana pelayanan yang di dapatkan lebih sederhana efisien, cepat, murah, transparan, pasti dan bermanfaat. Jenis pelayanan yang diberikan oleh

kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Metro adalah sebagaimana tabel berikut :

Tabel 2. Jenis Pelayanan dan Dasar Hukum Pelayanan Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Metro.

NO	JENIS PELAYANAN	DASAR HUKUM
1	IZIN PENYELENGGARAAN REKLAME	Perda Kota Metro Nomor 02 Tahun 2000 tentang Pajak Reklame
2	IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN	Perda Kota Metro Nomor 05 tahun 2012 tentang Perizinan Tertentu
3	IZIN PENGOLAHAN LIMBAH CAIR	Perda Kota Metro Nomor 05 tahun 2012 tentang Perizinan Tertentu
4	IZIN GANGGUAN / HO	Perda Kota Metro Nomor 05 tahun 2012 tentang Perizinan Tertentu
5	IZIN TRAYEK	Perda Kota Metro Nomor 05 tahun 2012 tentang Perizinan Tertentu
6	IZIN PENDAFTARAN USAHA KEPARIWISATAAN	Peraturan Walikota Metro Nomor 28 Tahun 2011 tentang Izin Pendaftaran Usaha Kepariwisataaan.
7	IZIN PENYELENGGARAAN KURSUS DAN PELATIHAN	Peraturan Walikota Metro Nomor 17 Tahun 2011 tentang Izin Penyelenggaraan Lembaga Kursus dan Pelatihan.
8	IZIN USAHA PARIWISATA	Peraturan Walikota Metro Nomor 28 Tahun 2011 tentang Izin Usaha Pariwisata.
9	IZIN PENATAAN DAN PEMBINAAN PERGUDANGAN	Peraturan Walikota Metro Nomor 06 Tahun 2011 tentang Penataan dan Pembinaan Pergudangan.
10	IZIN TANDA DAFTAR INDUSTRI	Peraturan Walikota Metro Nomor 02 Tahun 2011 tentang Tanda Daftar Industri.
11	IZIN USAHA INDUSTRI	Peraturan Walikota Metro Nomor 03 Tahun 2011 tentang Izin Usaha Industri..
12	IZIN USAHA PERDAGANGAN	Peraturan Walikota Metro Nomor 06 Tahun 2011 tentang Izin Usaha Perdagangan.
13	IZIN TEMPAT PENAMPUNGAN TERDAFTAR KAYU OLAHAN	Peraturan Walikota Metro Nomor 06 Tahun 2012 tentang Izin Penampungan Terdaftar Kayu Olahan.
14	IZIN TANDA DAFTAR PERUSAHAAN	Peraturan Walikota Metro Nomor 05 Tahun 2011 tentang Tanda Daftar Perusahaan.
15	IZIN PENYELENGGARAAN LEMBAGA SARANA PELAYANAN KESEHATAN SWASTA	Peraturan Walikota Metro Nomor 04 Tahun 2011 tentang Izin Penyelenggaraan Sarana Pelayanan Kesehatan.
16	IZIN LAIK SEHAT PADA TEMPAT PENGELOLAN MAKANAN, MINUMAN, DAN TEMPAT-TEMPAT UMUM.	Peraturan Walikota Metro Nomor 05 Tahun 2011 tentang Izin Laik Sehat Pada Tempat Pengelolaan Makanan, Minuman dan Tempat-Tempat Umum.

NO	JENIS PELAYANAN	DASAR HUKUM
17	IZIN USAHA JASA KONTRUKSI	Peraturan Walikota Metro Nomor 39 Tahun 2011 tentang Izin Usaha Kontruksi.
18	IZIN PENYELENGGARAAN PAUD	Peraturan Walikota Metro Nomor 20 Tahun 2011 tentang Izin Penyelenggaraan PAUD.
19	IZIN PEMONDOKAN	Peraturan Walikota Metro Nomor 15 Tahun 2011 tentang Izin Pemdokan.
20	IZIN USAHA ANGKUTAN	Peraturan Walikota Metro Nomor 08 Tahun 2011 tentang Izin Usaha Angkutan. .
21	IZIN KONTRUKSI REKLAME	Peraturan Walikota Metro Nomor 25 Tahun 2012 tentang Izin Kontruksi Reklame
22	IZIN PENGOLAHAN AIR TANAH	Peraturan Walikota Metro Nomor 13 Tahun 2013 tentang Izin Pengolahan Air Tanah.

Sumber : Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Metro tahun 2013

Selama kurun waktu kurang lebih 9 (sembilan) tahun Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Metro dalam menjalankan tugasnya yaitu melaksanakan kebijakan teknis di bidang pelayanan umum dan pelayanan perijinan kepada masyarakat, ternyata hasilnya belum sesuai dengan harapan. Indikasi ini dapat dilihat di penghujung tahun 2011. Salah satu lembaga yang memonitor pelaksanaan kinerja pemerintah yaitu Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) mengumumkan hasil survey Integritas Nasional Pelayanan Publik tahun 2011. Adapun hasilnya adalah sebagai berikut :

Tabel 3. Sepuluh Instansi/ Pemda dengan indeks integritas terburuk

NO	Instansi	Indeks Integritas		
		Pengalaman	Potensi	Total
1	2	3	4	5
1	Pemko Lubuk Linggau	3,47	6,20	4,38
2	Pemko Bogor	3,94	4,92	4,27
3	Pemko Palembang	3,84	5,06	4,25
4	Pemko Bengkulu	3,49	5,56	4,18
5	Pemko Ternate	3,68	4,86	4,07
6	Pemko Manokware	3,25	4,61	3,70
7	Pemko Semarang	3,14	4,55	3,61
8	Pemko Serang	3,30	4,04	3,54
9	Pemko Depok	3,26	3,99	3,50
10	Pemko Metro	2,59	4,29	3,15

Sumber :Hasil survei Indeks Intergrasi Nasional Oleh KPK tahun 2011

Melihat tabel 3 di atas, Survey Integritas Nasional Pelayanan Publik yang dilakukan oleh KPK pada tahun 2011 menempatkan Kota Metro sebagai Pemerintah Daerah dengan pelayanan publik terburuk dari 60 sampel Kabupaten/Kota. Salah satu indikator survey yang dilakukan adalah pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Metro dengan sampel pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) serta pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) oleh Kantor Kelurahan, Kecamatan dan Catatan Sipil. Menurut hasil survey, nilai indeks integritas nasional Pemerintah Kota Metro sebesar 3,15 sedangkan nilai indeks integritas nasional sesuai standar yang ditetapkan KPK menjadi kurang baik bila berada dibawah nilai standar yaitu enam.

Menyikapi hasil survei Integritas Nasional Pelayanan Publik tahun 2011 oleh Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK), Pemerintah Kota Metro segera melakukan berbagai langkah perbaikan kinerja pemerintahan sehingga bisa menampilkan wajah pelayanan publik yang lebih humanis, cepat, tepat, berkualitas dan terjangkau di lingkungan Pemerintah Kota Metro khususnya

Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Metro selaku pemberi layanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) yang mana juga kedua pelayanan tersebut menjadi sampel pelayanan yang disurvei dalam survei tersebut.

Upaya perbaikan dan pembenahan kualitas pelayanan publik di Kota Metro yang telah dilaksanakan meliputi melarang gratifikasi dalam bentuk apapun dalam pemberian layanan publik; Menerapkan *no cash payment* (tidak ada pembayaran tunai secara langsung) dalam proses pengurusan layanan publik; Pembayaran biaya layanan publik dilakukan di loket bank yang ada dengan cara menempatkan kasir dari Bank Lampung di Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sehingga biaya perizinan dibayarkan langsung oleh pemohon perizinan dibayarkan tanpa melalui aparatur penyelenggara perizinan; Mencegah praktek percaloan (baik oleh aparat sendiri maupun pihak luar) dalam pengurusan perizinan dan layanan publik; Pembenahan fasilitas dan suasana lingkungan layanan publik agar lebih nyaman; Penyederhanaan SOP layanan publik; Keterbukaan informasi terkait layanan publik (biaya, lama pengurusan, prosedur dll.); Penertiban dan penataan data pemberian layanan publik; Evaluasi terhadap aplikasi layanan publik (misal kuesioner kepuasan masyarakat); Pemantapan teknologi informasi; Edukasi antikorupsi yang intensif terhadap aparatur dan masyarakat; Sosialisasi antikorupsi melalaui spanduk, stiker, dan media publik; Manajemen pengaduan masyarakat yang lebih baik serta langkah yang paling akhir adalah menyelenggarakan survei independen dengan menggandeng pihak ketiga yakni Universitas Lampung (UNILA) untuk mengevaluasi ada tidaknya perbaikan integritas layanan kepada tiga unit tersebut

(KTP, SIUP dan IMB) di 6 (enam) bulan pasca usaha perbaikan kinerja pemerintah Kota Metro dalam menciptakan kualitas pelayanan yang baik.

Setahun pasca Survei Integrasi Nasional Pelayanan Publik Tahun 2011, Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) kembali mengeluarkan hasil survey Integrasi Nasional Pelayanan Publik di Kota Metro dengan variabel, Indikator dan sampel pelayanan yang sama. Dari hasil survei tersebut Pemerintah Kota Metro mendapat skor nilai 5,31. Kota Metro menjadi salah satu Pemerintah Kota dengan peningkatan skor integritas pelayanan publik yang signifikan yaitu naik 2,16 poin dari tahun 2011. Kenaikan skor ini membuktikan bahwa Pemerintah Kota Metro telah berupaya dengan sungguh-sungguh dalam meningkatkan perbaikan kinerja pelayanan publik pasca survei Integritas Nasional Pelayanan Publik Tahun 2011.

Kenaikan skor yang melonjak signifikan lebih dari dua poin tersebut, ternyata masih di bawah angka 6 (enam) yang menunjukkan bahwa sektor layanan publik di Kota Metro masih berada di bawah nilai standar pelayanan publik yang ditetapkan oleh Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK), dan secara otomatis juga menggambarkan bahwa pelayanan pada kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Metro di nilai belum optimal. Kota Metro berjajar pada posisi 16 pemerintah daerah yang menempati posisi rendah untuk integritas layanan publik dari 60 pemerintahan yang di survey.

Berdasarkan uraian di atas timbul sebuah pertanyaan yaitu “ Dengan berbagai langkah usaha perbaikan yang telah dilakukan Pemerintah Kota Metro untuk memperbaiki kinerja pemerintahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang baik di lingkungan Pemerintah Kota Metro pasca survey Integritas

Nasional Pelayanan Publik tahun 2011 dimanakah deviasi atau akar permasalahan sehingga pemerintah Kota Metro belum bisa mendapatkan predikat pelayanan publik yang baik atau yang terbaik?''.

Penulis tertarik untuk menganalisis kualitas pelayanan publik pada Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Metro pasca survei Integrasi Nasional tahun 2011 studi pelayanan perizinan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), yang mana kedua pelayanan tersebut merupakan sampel pelayanan yang digunakan oleh Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) dalam survei Integritas Nasional Pelayanan Publik Tahun 2011 dan di tahun 2012, kedua jenis pelayanan tersebut masih memiliki indeks dibawah 6 (enam) yang berarti masih belum baik.

Berikut ini hasil survey Integrasi Nasional Pelayanan Publik secara lengkap yang dilakukan oleh Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) untuk pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan SIUP yang dilakukan di Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kota Metro pada tahun 2011 yang disusun berdasarkan indikator dan sub indikatornya :

Tabel 4. Hasil Survei Integrasi Nasional untuk Pelayanan IMB dan SIUP pada Kantor Penanaman Modal dan PTSP Kota Metro

NO	INDIKATOR	SUB INDIKATOR	HASIL SURVEI		
			Tingkat Penilaian	%	
				IMB	SIUP
1	Lingkungan Kerja	Kebiasaan pemberian gratifikasi	Sering	57	33
			Selalu	43	67
			Kadang	0	0
		Keterlibatan calo	Terang-terangan	100	70
			Sembunyi-sembunyi	0	30
		Perantara calo adalah petugas pelayanan	Petugas langsung	23	17
			Lain-lain	77	83
		Fasilitas di sekitar lingkungan pelayanan	Memadai	73	87
Kurang memadai	27		13		
Sangat memadai	0		0		

NO	INDIKATOR	SUB INDIKATOR	HASIL SURVEI				
			Tingkat Penilaian	%			
				IMB	SIUP		
		Suasana/kondisi disekitar pelayanan	Rapih Tidak rapih Tenang Tidak tenang Teratur Tidak teratur Nyaman Tidak nyaman	90 10 90 10 73 27 87 23	100 0 90 10 83 25 77 23		
2	Sistem administrasi	Kepraktisan SOP	Mudah Sulit Tidak jelas Wajar	0 59 41 0	3 60 37 0		
			Persyaratan Pengurusan	Wajar Mudah Sulit Tidak Jelas	5 5 53 37	0 73 27 0	
				Waktu Penyelesaian	Tepat waktu Lambat Tidak Jelas Lebih cepat	6 83 11 0	20 77 3 0
					Biaya Pengurusan	Wajar Mahal Tidak jelas	11 89 0
Keterbukaan Informasi	Dijelaskan jika ditanya Diumumkan terbuka Diumumkan terbuka dan dikekaskan tnpa ditanya Dijelaskan tnpa ditanya	0 84 5 11				53 3 43 0	
	Pemanfaatan teknologi informasi	Tidak pernah Pernah	81 19			81 19	
		3	Perilaku Individu	Keadilan dalam layanan		Melayani Kurang melayani Sangat melayani	100 0 0
					Petugas melayani berdasarkan keahlian	Menguasai Sangat menguasai Kurang menguasai	90 7 3
Ekspetasi petugas terhadap gratifikasi						Lansung Tidak langsung	100 0
	Petugas Melayani berdasarkan Penampilan					Rapi&sopan Krng rapih&sopan Sgt rapih &sopan	97 3 0

NO	INDIKATOR	SUB INDIKATOR	HASIL SURVEI		
			Tingkat Penilaian	%	
				IMB	SIUP
		Perilaku pengguna layanan terhadap gratifikasi	Petugas inisiatif Sinyal dari petugas Tdk ada yang inisiatif Inisiatif sendiri	100 0 0 0	100 0 0 0
4	Pencegahan Korupsi	Tingkat Upaya Anti Korupsi	1 Kegiatan 2-5 kegiatan	100 0	100 0
		Mekanisme Pengaduan masyarakat	1 media pengaduan Dua media pengaduan	3 0	0 0
		Respon petugas terhadap pengaduan	Ditampung Ditanggapi Ditindaklanjuti Ditolak Diabaikan	6 0 0 0 0	0 0 0 0 0
5	Pengalaman Korupsi	Jumlah Besaran biaya tambahan	Kurang 50% dari biaya resmi	0	0
			Lebih dari 50% dari biaya resmi	100	100
			Sesuai biaya resmi	0	0
		Frekuensi pemberian gratifikasi	1 kali 2 kali Lebih dari dua kali	17 83 0	100 0 0
		Waktu pemberian gratifikasi	Awal pengurusan Akhir pengurusan	86 14	97 3
6	Cara Pandang Terhadap Korupsi	Pendapat pengguna layanan atas biaya tambahan	Boleh dilakukan jika terpaksa	7	17
			Memalukan dan tercela	23	27
			Melanggar hukum dan dilaporkan	70	57
			Boleh asal tidak sering	0	0
			Harus dilakukan setiap layanan	0	0
			Boleh dan sering dilakukan.	0	0
		Tujuan pemberian memberikan biaya tambahan	Mempercepat waktu Meluluskan syarat Memastikan waktu Petugas semena-mena	43 57 0 0	60 40 0 0

Sumber : Hasil Survei Integritas Nasional Pelayanan Publik 2011 oleh KPK

Hasil Survei Integritas Nasional Pelayanan Publik Tahun 2011 oleh KPK

di atas menyatakan bahwa 100% jumlah responden yang dijadikan sampel

penelitian pada survei Integritas Nasional Pelayanan Publik Tahun 2011 yaitu masyarakat Kota Metro yang pernah mengurus proses perizinan di Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Metro, mengaku pernah memberikan biaya tambahan saat pengurusan layanan IMB dan SIUP dengan jumlah/besaran pemberian gratifikasi masih sangat besar. Dari 100% responden, hanya 1% yang menyatakan membayar sesuai dengan ketentuan saat pengurusan layanan, sisanya mengaku membayar lebih dari 50% dari biaya resmi yang ditetapkan. 100% responden menyatakan memberikan bayaran lebih dengan tujuan mempercepat waktu dan petugas yang meminta. Begitu pula untuk hasil survei dengan indikator sistem administrasi yang meliputi kepraktisan SOP, Persyaratan, waktu penyelesaian, dan biaya pengurusan sebagaimana besar responden menyatakan bahwa SOP yang ditetapkan dalam proses pelayanan IMB dan SIUP dinilai sulit dan tidak jelas, persyaratan sulit, waktu penyelesaian lambat dan biaya yang dikeluarkan di nilai mahal. Begitu pula pada hasil Survei Integritas Nasional Pelayanan Publik tahun 2012 oleh Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) yang kedua jenis pelayanan tersebut memiliki indeks pelayanan dibawah 6(enam) dengan rincian indeks pelayanan untuk pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dengan skor 4,91 dan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) dengan skor 5,42.

Keadaan yang tampak dari hasil survei di atas sangatlah menggambarkan bahwa kualitas pelayanan khususnya pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) yang diberikan oleh Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Metro belum sesuai dengan tujuan dari adanya kantor tersebut.

Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) merupakan dua jenis pelayanan perizinan dari beberapa jenis perizinan yang diberikan oleh Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang sangat membawa dampak besar bagi perkembangan pembangunan Pemerintah Kota Metro. Adanya Izin Mendirikan Bangunan (IMB), pemerintah dapat mengontrol pembangunan yang ada di Kota Metro sesuai dengan tata ruang kota dan aturan yang telah ditentukan. Retrebusi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) merupakan penyumbang Pendapatan Asli Daerah (PAD) terbesar dari beberapa jenis pelayanan yang dikenakan biaya retribusi oleh Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Metro. Berikut ini target dan realisasi pendapatan retribusi yang diterima oleh Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Metro :

Tabel 5. Target dan Realisasi Pendapatan Retrebusi TA.2011,2012,2013 Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Metro

NO	JENIS PELAYANAN YANG DIKENAKAN RETREBUSI	2011		2012		2013	
		Target	Realisasi	Target	Realisasi	Target	Realisasi
1	Pajak Reklame	71.500.000	113.584.850	100.000.000	165.650.146	200.000.000	53.134.838
2	Retrebusi IMB	303.000.000	317.814.297	350.000.000	484.433.553	500.000.000	1.021.212.532
3	Retrebusi Izin Pembuangan Limbah Cair	1.100.000	1.350.000	-	-	-	-
4	Retrebusi Izin Trayek	7.500.000	6.270.000	7.500.000	7.315.000	10.000.000	21.300.000
5	Retrebusi Izin Gangguan /Ho	110.000.000	158.819.900	150.000.000	127.262.300	300.000.000	360.384.336

Sumber : Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Metro tahun 2013

Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) juga sangat memberikan dampak yang besar bagi Pemerintah Kota Metro. Dengan kepemilikan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), pengusaha akan merasa leluasa dan tenang dalam menjalankan oleh usaha karena sudah dilindungi oleh hukum dan diakui oleh

pemerintah. Dengan adanya Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), bisa dijadikan informasi resmi dari suatu perusahaan perdagangan baik identitas pendiriannya, jenis usaha, ruang lingkup kegiatannya dan tempat pendirian perusahaan. Dengan adanya data Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), Pemerintah dapat mendata dan menilai pertumbuhan perekonomian daerahnya serta mempermudah pemerintah dalam pengawasan, pengarahan dan lain-lain. Diikuti oleh dukungan pemerintah berupa kemudahan dalam proses pemberian perizinan usaha perdagangan kepada pengusaha memberikan peluang kepada pengusaha untuk mendirikan suatu perusahaan, kebutuhan pokok warga akan tercukupi bahkan jumlah pengangguran dapat diminimalisir karena kesempatan lapangan kerja menjadi terbuka. Selain itu dengan semakin banyaknya pengusaha yang mendirikan usaha, secara otomatis akan mendongkrak Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang berasal dari pemasukan pajak serta retrebusi dari pengusaha yang mendirikan usaha.

Agar dampak dari penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) seperti yang dijabarkan di atas dapat terwujud, Pemerintah dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang baik pada proses perizinan tersebut. Pelayanan yang sesuai dengan tujuan didirikannya Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Metro yaitu terciptanya pelayanan yang lebih sederhana efisien, cepat, murah, transparan, pasti dan bermanfaat.

Melalui analisis kualitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) pasca Survei Integritas Nasional Pelayanan Publik Tahun 2011 pada Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Metro diharapkan dapat mengetahui bagaimana kualitas pelayanan

yang diberikan oleh Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Metro pasca Survei Integritas Nasional Pelayanan Publik Tahun 2011 oleh Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) sampai dengan saat ini yang kemudian diharapkan dapat memberikan masukan untuk diambil tindakan korektif perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan apabila ditemukan kekurangan terhadap hasil analisis kualitas pelayanan tersebut.

Secara tidak langsung dengan menganalisis kualitas pelayanan publik pada instansi pemerintahan diharapkan dapat memberikan masukan ilmu yang baru bagi dunia pemerintahan yang sedang berubah dan selalu berubah tentang bagaimana memenuhi dan melindungi kebutuhan dan tuntutan tiap orang akan jasa publik sebagaimana yang dikatakan Ndraha (2003:7) sebagaimana berikut :

“Ilmu Pemerintahan dapat didefinisikan sebagai ilmu yang mempelajari bagaimana memenuhi dan melindungi kebutuhan dan tuntutan tiap orang akan jasa-jasa publik dan layanan sipil,dalam hubungan pemerintahan, (sehingga dapat diterima) pada saat dibutuhkan oleh yang bersangkutan”.

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan suatu kewajiban yang harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan. Baiknya kualitas pelayanan publik juga sangat menentukan pencapaian pertumbuhan ekonomi suatu daerah sebagai mana di bahas dalam *Lampung Economic Outlook 2013*. Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Metro yang memang dibentuk dengan tujuan meningkatkan kualitas layanan publik dan terwujudnya pelayanan publik khususnya dalam hal perizinan yang cepat, murah, mudah transparan, pasti dan terjangkau serta meningkatnya hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik diharapkan bisa meningkatkan pertumbuhan perekonomian suatu daerah dan menarik daya minat pengusaha bahkan investor untuk membuka usaha atau berinvestasi dan memenuhi tuntutan akuntabilitas publik harus bisa

menunjukkan kinerja pemerintahan yang baik yang dibuktikan dengan kualitas pelayanan yang prima.

Berdasarkan uraian di atas, adapun penelitian yang dilakukan penulis berjudul “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA METRO PASCA SURVEI INDEKS INTEGRITAS NASIONAL PELAYANAN PUBLIK TAHUN 2011 OLEH KOMISI PEMBERANTASAN KORUPSI (KPK). (Studi Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan dan Surat Izin Usaha Perdagangan ”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Belum tercapainya nilai standar yang ditetapkan untuk pelayanan publik kategori “ baik “ versi Survei Indeks Integritas Nasional Pelayanan Publik oleh KPK pada akhir tahun 2012 untuk Kota Metro setelah berbagai langkah perbaikan dilakukan atas penilaian yang sama di tahun 2011, mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan pada Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Metro masih belum baik.
2. Dengan menganalisis kualitas pelayanan publik pada Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Metro pasca Survei Indeks Integritas Nasional Pelayanan Publik oleh KPK tahun 2011 untuk pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) diharapkan dapat diketahui bagaimana kualitas pelayanan Izin Mendirikan

Bangunan (IMB) dan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) pasca Survei Integritas Nasional Pelayanan Publik tahun 2011 oleh Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) dan diharapkan dapat memberikan masukan untuk diambil tindakan korektif perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan apabila ditemukan kekurangan terhadap hasil analisis kualitas pelayanan tersebut.

C. Perumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dituangkan dalam pertanyaan penelitian:

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik pada Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota pasca survei Indeks Integritas Nasional Pelayanan Publik Tahun 2011 oleh Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) studi pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)?
2. Kendala apakah yang menyebabkan belum optimalnya pelayanan publik yang diberikan Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Metro dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) pasca Survei Indeks Integritas Nasional Pelayanan Publik Tahun 2011 Oleh Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK)?

D. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan masalah penelitian yang dirumuskan di atas, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah :

1. Mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik pada Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Metro dalam memberikan

pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) pasca Survei Indeks Integritas Nasional Pelayanan Publik Oleh Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) tahun 2011.

2. Mengetahui kendala belum optimalnya pelayanan publik yang diberikan Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Metro dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) pasca Survei Indeks Integritas Nasional Pelayanan Publik Oleh Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) tahun 2011.

E. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

- a. Secara teoritis penelitian ini nantinya diharapkan mampu memperkaya khasanah ilmu pengetahuan, khususnya yang berkaitan dengan ilmu pelayanan publik dan manajemen pemerintahan.
- b. Secara akademis dapat menambah khasanah bacaan di lingkungan Magister Ilmu Pemerintahan (MIP) Universitas Lampung (UNILA) khususnya civitas akademika UNILA pada umumnya serta semua pihak-pihak yang berkepentingan.

2. Kegunaan Praktis

- a. Memberikan sumbangan pemikiran untuk peningkatan kualitas pelayanan publik pada Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Metro dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya.
- b. Penelitian yang dilakukan nantinya diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai tambahan referensi bagi penelitian lebih lanjut.

- c. Untuk masyarakat khususnya yang mengurus masalah perizinan pada Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Metro, bisa dijadikan sebuah sumber informasi tentang bagaimana pelayanan kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Metro khususnya untuk pelayanan Izin Mendirikan Bangunan dan Surat Izin Usaha Perdagangan.