

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Bandung

Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Bandung merupakan lembaga yang memegang peranan dan fungsi strategis di bidang penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu Kota Bandung, yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 4 Tahun 2013 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 12 Tahun 2007 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Lembaga Teknis Daerah Kota Bandung.

1.1.2 Visi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Bandung

Badan Pelayanan Perizinan Terpadu yang Terdepan dan Terpercaya Dalam Mewujudkan Bandung Yang Unggul Nyaman dan Sejahtera.

- a) Pelayanan Perizinan Terpadu; menggambarkan arahan model pelayanan perizinan yang dituju. Model pelayanan yang terpadu ini memudahkan masyarakat karena masyarakat cukup datang ke BPPT saja untuk mengurus perizinan. Artinya pengurusan perizinan hanya dilakukan oleh satu SKPD sebagai pemberi layanan izin.
- b) Terdepan; kejaran BPPT Kota Bandung untuk menjadi badan pelayanan perizinan yang paling unggul di Indonesia. Keunggulan ini dapat dicapai dengan meningkatkan kualitas kinerja pelayanan perizinan dengan melakukan inovasi, transparan dan akuntabel serta berorientasi *public satisfaction* agar lebih efektif dan efisien, serta mengakomodir pelanggannya dengan baik.
- c) Terpercaya; merepresentasikan kepercayaan masyarakat selaku pelanggan dari pelayanan perizinan.

1.1.3 Misi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Bandung

Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Secara Berkelanjutan. Dalam mencapai misi, BPPT membuat lima langkah, yaitu:

- a) Meningkatkan kualitas sumber daya aparatur yang profesional.
- b) Membentuk jejaring kerja melalui harmonisasi kerjasama dalam dan luar negeri untuk meningkatkan investasi.
- c) Meningkatkan sistem informasi manajemen pelayanan yang berbasis *e-Government*.
- d) Mewujudkan pelayanan yang optimal dan memuaskan melalui nilai budaya lokal, responsivitas, renponsibilitas, akuntabilitas, tranparansi, dan kepastian hukum.
- e) Meningkatkan peran serta masyarakat dalam mendukung perkembangan penanaman modal.

1.1.4 Fungsi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Bandung

Berdasarkan Peraturan Daerah dimaksud, tugas pokok Badan Pelayanan Perizinan Terpadu adalah melaksanakan koordinasi dan menyelenggarakan pelayanan administrasi di bidang perizinan secara terpadu dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplifikasi, keamanan dan kepastian. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud di atas Badan

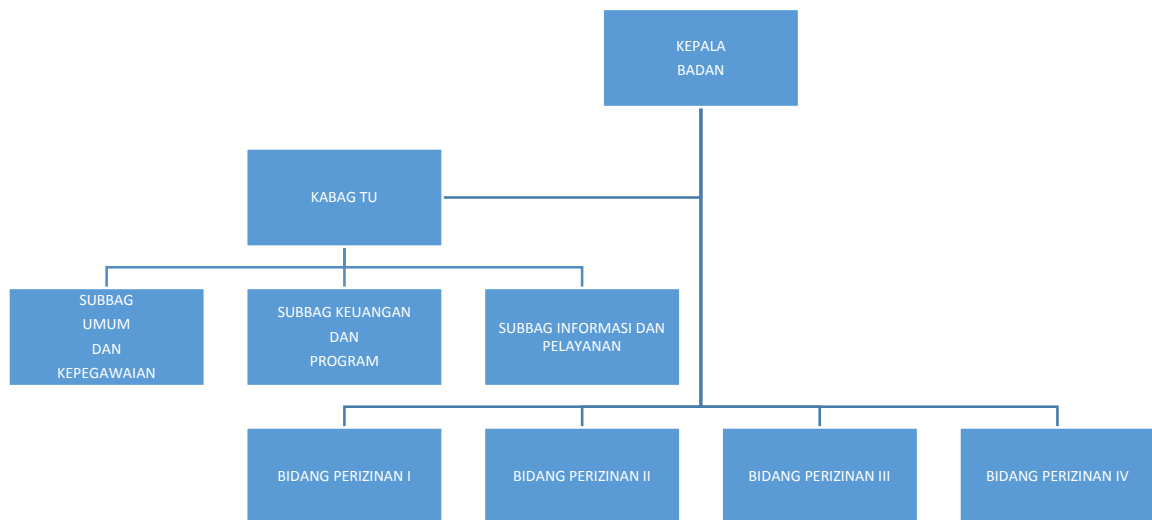
Pelayanan Perizinan Terpadu mempunyai fungsi:

- a) Pelaksanaan penyusunan program;
- b) Penyelenggaraan pelayanan administrasi perizinan;
- c) Pelaksanaan koordinasi proses pelayanan perizinan;
- d) Pelaksanaan administrasi pelayanan perizinan;
- e) Pelaksanaan pelayanan teknis administratif badan; dan
- f) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai tugas pokok dan fungsinya.

1.1.5 Struktur BPPT Kota Bandung

Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dipimpin oleh seorang Kepala Badan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah. Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 4 Tahun 2013 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 12 Tahun 2007 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Lembaga Teknis Daerah Kota.

Berikut adalah Gambar 1.1 mengenai struktur organisasi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung:



Gambar 1.1 Struktur Organisasi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung

Sumber: Badan Pelayanan dan Perizinan Terpadu Kota Bandung (2015).

1.2 Latar Belakang Penelitian

Konsep *e-Goverment* dibuat untuk mengantisipasi permasalahan global, seperti budaya, ekonomi, sosial, hukum, dan politik dan *e-Government* mengacu pada penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah seperti *Wide Area Network*,

Internet, dan *mobile computing* yang memiliki kemampuan untuk mengubah hubungan antara warga, bisnis, dan bagian pemerintahan lainnya (World Bank dalam Indrajit, 2002:2).

e-Government mengacu pada penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah (seperti *wide area network*, internet, dan *mobile computing*) yang memiliki kemampuan untuk mengubah hubungan dengan warga, bisnis, dan perwakilan dari pemerintah seperti yang dikemukakan oleh Bank Dunia.

Indonesia mengadopsi sistem *e-Government* dimulai sejak keluarnya Instruksi Presiden RI Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*, dibuat untuk menyediakan pelayanan yang lebih efisien dan nyaman terhadap organisasi dan warga atas pelayanan pemerintah dan informasi, yang digunakan dengan pemanfaatan teknologi informasi, bisa dengan internet maupun non internet. *e-Government* juga bisa disamakan dengan *online government*, yaitu pelayanan pemerintah, seperti email, website, blog, portal, dan sebagainya yang berbasis internet.

Undang – Undang No 28 Tahun 1999 tentang penyelenggara negara yang bebas dan bersih dari korupsi, kolusi dan nepotisme juga melatarbelakangi sistem *e-Government*, membuat perubahan di bidang pemerintahan. Undang – Undang ini mengatur terbentuknya transparansi melalui pemberian informasi tentang penyelenggaraan negara. Dengan demikian seluruh lembaga-lembaga negara, masyarakat, dunia usaha, dan pihak-pihak berkepentingan lainnya dapat setiap saat memanfaatkan informasi dan layanan pemerintah secara optimal.

Memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses pelayanan pemerintah, dan menghubungkan pemerintah dan kepentingan masyarakat adalah inti dari *e-Government*. Bidang pelayanan umum adalah perubahan nyata yang dapat kita rasakan saat ini. Respon akan lebih cepat dirasakan, masyarakat dapat mendapatkan informasi, mengirim saran, menyampaikan keluhan, ataupun mengajukan permintaan terhadap pelayanan pemerintah secara praktis (Pierre, 2000:54).

e-Government Readiness Index (EGRI) yang dipublikasikan oleh PBB, menjadi salah satu alat ukur keberhasilan pemerintah dalam penerapan teknologi informasi. *Web Measure Index*, *Telecommunication Infrastructure Index* dan *Human Capital Index* adalah komponen dalam pengukuran EGRI. Website resmi pemerintah, presiden, kementerian, menjadi salah satu objek survey.

Peringkat pertama penerapan *e-Government* di ASEAN adalah Singapura, diikuti oleh Malaysia, Brunei, Thailand, dan Filipina. Indonesia menjadi urutan ke 7 di ASEAN dan merosot peringkatnya dibandingkan dengan tahun 2008 untuk ukuran peringkat di dunia. Peringkat dunia tahun 2008 dan 2010 untuk anggota ASEAN dan indek EGRI dapat dilihat pada Tabel 1.1:

Tabel 1.1 Indeks EGRI dan Peringkat Dunia untuk Anggota ASEAN

| No | Negara | Nilai Indeks | | Peringkat Dunia | |
|------------------------|-------------|--------------|--------|-----------------|------|
| | | 2009 | 2008 | 2009 | 2008 |
| 1 | Singapore | 0,7476 | 0,7009 | 11 | 23 |
| 2 | Malaysia | 0,6101 | 0,6063 | 32 | 34 |
| 3 | Brunei | 0,4796 | 0,4667 | 68 | 87 |
| 4 | Thailand | 0,4653 | 0,5031 | 76 | 64 |
| 5 | Philippines | 0,4637 | 0,5001 | 78 | 66 |
| 6 | Vietnam | 0,4454 | 0,4558 | 90 | 91 |
| 7 | Indonesia | 0,4026 | 0,4107 | 109 | 106 |
| 8 | Cambodia | 0,2878 | 0,2989 | 140 | 139 |
| 9 | Myanmar | 0,2818 | 0,2922 | 141 | 144 |
| 10 | Laos | 0,2637 | 0,2888 | 151 | 156 |
| 11 | Timor Leste | 0,2273 | 0,2463 | 162 | 155 |
| Rata-Rata Indeks Asean | | 0,4250 | 0,4290 | | |

Sumber: Persatuan Bangsa-Bangsa (2010).

Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2003, tentang Pedoman Organisasi Perangkat Daerah mengatur pelaksanaan sistem *e-Government* di yang mana peraturan

pemerintah tersebut memberikan layanan *e-Government* secara efisien atau efektif dan transparan yang diberikan oleh dinas atau unit pelayanan informasi pada tingkat daerah.

Menurut jurnal yang berjudul “Menuju Pelayanan yang Lebih Baik dengan *e-Government*” yang diterbitkan oleh Depkominfo. Wujud nyata dari aplikasi *e-Government* yang telah umum dilaksanakan dan diatur pelaksanaannya adalah pembuatan situs web pemerintah daerah. Hal ini merupakan salah satu strategi didalam melaksanakan pengembangan *e-Government* secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan terukur. Situs web pemerintah daerah merupakan tingkat pertama dalam pengembangan *e-Government* di Indonesia yang memiliki sasaran agar masyarakat Indonesia dapat dengan mudah memperoleh akses kepada informasi dan layanan pemerintah daerah, serta ikut berpartisipasi di dalam pengembangan demokrasi di Indonesia dengan menggunakan media internet. Situs web pemerintah adalah hal yang dapat dirasakan dari implementasi *e-Government* yang telah sering dilaksanakan oleh pemerintah daerah. Situs web dijadikan strategi dalam melaksanakan penerepan *e-Government* di Indonesia. Sasarannya adalah agar masyarakat Indonesia dimudahkan dalam memperoleh akses informasi dan dengan menggunakan media internet layanan pemerintah daerah, masyarakat dapat ikut serta dalam pengembangan demokrasi di Indonesia.

Seiring dengan kemajuan teknologi di era globalisasi dan penerapan *e-Government* sekarang ini, Indonesia berbenah melalui pemerintah daerah. Salah satu daerah yang terkenal dengan penerapan *e-Government* adalah Pemerintah Kota Bandung. Pemerintah Kota Bandung menyikapi perkembangan tersebut dengan menerapkan apa yang disebut dengan *Bandung Smart City*. Contohnya, saat ini Pemerintah Kota Bandung dalam rangka mengimplementasikan penerapan *e-Government* membuat suatu sistem informasi yang disebut e-Lelang. Barang atau jasa didapatkan secara elektronik melalui proses pengadaan pelelangan umum. Implementasi yang dilakukan Pemerintah Kota Bandung lainnya yaitu Hay.U Bandung. Hay.U Bandung adalah sistem yang dibuat Badan Pelayanan dan Perizinan

Terpadu Pemerintah Kota Bandung dalam mengatasi permasalahan perizinan. Karena pada umumnya birokrasi perizinan menjadi permasalahan atau kendala bagi perkembangan usaha.

Proses pelayanan dan perizinan dari pemerintah sering dikeluhkan oleh masyarakat dan kalangan dunia usaha. Karena dianggap tidak memiliki kejelasan prosedur, berbelit-belit, tidak transparan, waktu pemrosen yang tidak pasti dan tingginya biaya yang harus dikeluarkan, terutama berkaitan dengan biaya-biaya yang sebenarnya tidak resmi (Sumber: Pemerintah Provinsi Jawa Barat, 2015).

Pada Tahun 2014, berdasarkan Peraturan Walikota Bandung Nomor 1171 Tahun 2013 tentang Prosedur Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, BPPT Kota Bandung menyelenggarakan pelayanan perizinan terpadu atas 26 jenis izin. Penerbitan izin tahun 2014 dapat dilihat pada Tabel 1.2:

Tabel 1.2 Jenis Izin BPPT

| No. | Uraian Jenis Izin | Tahun |
|-----|---|-------|
| | | 2014 |
| 1. | Izin Gangguan | 8048 |
| 2. | Izin Usaha Industri | 87 |
| 3. | Izin Usaha Jasa Konstruksi | 605 |
| 4. | Izin Usaha Perdagangan | 6770 |
| 5. | Tanda Daftar Gedung | 233 |
| 6. | Tanda Daftar Industri | 233 |
| 7. | Tanda Daftar Perusahaan | 5621 |
| 8. | Izin Lokasi | 10 |
| 9. | Izin Mendirikan Bangunan | 4500 |
| 10. | Izin Pemanfaatan Titik Tiang Pancang Reklame, Jembatan Penyeberangan Orang (JPO) dan Sejenisnya | 77 |
| 11. | Izin Pembuatan Jalan Masuk | 77 |

| | Pekarangan | |
|--------|--|--------|
| 12. | Izin Pembuatan Jalan di dalam Kompleks Perumahan Pertokoan dan yang Sejenisnya | 0 |
| 13. | Izin Pematangan Lahan | 32 |
| 14. | Izin Pengambilan Air Permukaan | 0 |
| 15. | Izin Pembuangan Air Limbah Ke Sungai | 48 |
| 16. | Izin Pelaksanaan Konstruksi Mengubah Aliran dan Alur | 0 |
| 17. | Izin Usaha Jasa Pengangkutan Transportasi | 619 |
| 18. | Izin Penggalian Ruang Milik Jalan | 14 |
| 19. | Izin Penggunaan Trotoar dan Saluran | 1 |
| 20. | Izin Konstruksi Pada Ruang Sungai | 0 |
| 21. | Izin Pemanfaatan Bantaran Dan Sempadan Sungai | 0 |
| 22. | Izin Pemanfaatan Bekas Sungai | 0 |
| 23. | Izin Trayek | 665 |
| 24. | Izin Penyelenggaraan Reklame | 4776 |
| 25. | Izin Usaha Angkutan | 30 |
| 26. | Izin Pengelolaan Tempat Parkir | 45 |
| Jumlah | | 32.491 |

Sumber: Badan Pelayanan dan Perizinan Terpadu Kota Bandung (2015).

Tabel 1.2 memperlihatkan bahwa pada Tahun 2014 jumlah izin yang dikeluarkan sebanyak 32.491 izin. Dengan jumlah hari kerja pada Tahun 2014 sebanyak 249 hari, maka rata-rata jumlah penerbitan izin per hari kerja sebanyak 130 izin (Sumber: Laporan Kinerja Badan Pelayanan dan Perizinan Terpadu Kota Bandung, 2015).

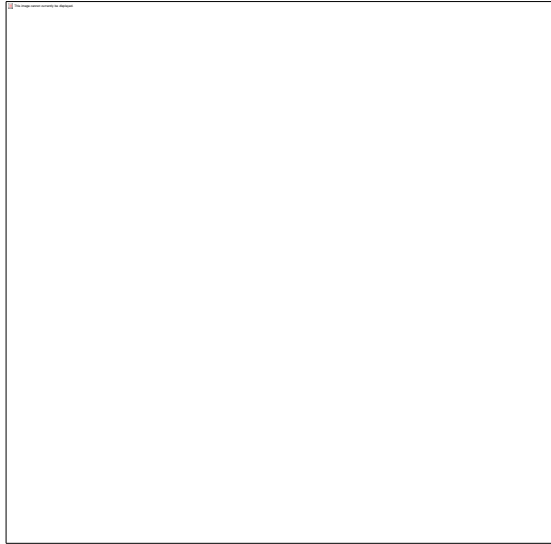
Sesuai dengan visi dan misi Badan Pelayanan dan Perizinan Kota Bandung, untuk membuat kota jasa yang bermartabat dan terpercaya adalah dengan

meningkatkan sistem informasi manajemen pelayanan yang berbasis *e-Government*, menggunakan teknologi informasi dalam bentuk pelayanan dan perizinan terpadu. Dan melalui nilai budaya lokal, responsivitas, akuntabilitas, transparansi untuk mewujudkan pelayanan yang optimal (Sumber: Pemerintah Kota Bandung, 2015).

Mewujudkan Bandung sebagai kota yang berbasis *Smart City* merupakan upaya kreatif dalam meningkatkan daya saing warga kota baik pada level regional, nasional, bahkan internasional. Perizinan pintar adalah layanan perizinan yang memanfaatkan teknologi dan informasi, mengurai birokrasi menjadi inovasi layanan yang berorientasi pada kemudahan layanan, kepastian waktu dan biaya. Perizinan pintar merupakan implementasi dalam mewujudkan *Bandung Smart City*. Pemohon perizinan akan dimudahkan hanya dengan membuka portal Hay.U Bandung pada bppt.bandung.go.id (Sumber: Arfi, 2015).

Badan Pelayanan dan Perizinan Terpadu Kota Bandung untuk menjadi badan pelayanan perizinan yang unggul di Indonesia. Keunggulan ini dapat dicapai dengan meningkatkan kualitas kinerja pelayanan dan perizinan dengan menggunakan inovasi agar lebih efektif dan efisien, serta dapat mengakomodir pelanggannya dengan baik (Sumber: Laporan Kinerja Badan Pelayanan dan Perizinan Terpadu Kota Bandung, 2015).

Berikut Gambar 1.2 yang merupakan portal Hay.U Bandung:



Gambar 1.2 Portal Hay.U Bandung
Sumber: BPPT Kota Bandung (2015).

Dengan program Hay.U Bandung masyarakat Bandung yang ingin mengurus perizinan seperti izin reklame, izin trayek, SIUP (Surat Izin Usaha Perdagangan), TDP (Tanda Daftar Perusahaan), IMB (Izin Mendirikan Bangunan), HO (Surat Izin Gangguan/*Hinderordonnantie*) dapat memanfaatkan portal bppt.bandung.go.id untuk mengurus perizinan dari rumah.

Menurut Ulum (2004:281) dari kinerja yang dilakukan pemerintah, diperlukan pemantauan dan evaluasi. Pemantauan yang teliti dapat menyebabkan perbaikan sasaran, ukuran, target kinerja, prosedur pengumpulan, bentuk pelaporan, dan rencana-rencana penyempurnaan dalam memberi respon terhadap suatu masalah yang ditentukan, dan dengan kondisi yang berbeda-beda. Dengan latar belakang diatas maka peneliti merasa tertarik untuk mengambil judul “Efektivitas Layanan Hay.U Bandung (Studi Pada Badan Pelayanan dan Perizinan Terpadu Kota Bandung)”.

1.3 Perumusan Masalah

Mewujudkan Bandung sebagai kota yang berbasis Smart City merupakan upaya kreatif dalam meningkatkan daya saing warga kota baik pada level regional, nasional, bahkan internasional. Pemerintah Kota Bandung membentuk sistem yang diharapkan dapat melayani kepentingan masyarakat dalam mengurus perizinan dengan lebih baik. Perizinan pintar adalah layanan perizinan yang memanfaatkan teknologi dan informasi, mengurai birokrasi menjadi inovasi layanan yang berorientasi pada kemudahan layanan, kepastian waktu dan biaya, perizinan pintar diharapkan dapat meningkatkan pelayanan informasi tentang perizinan di Kota Bandung.

Dalam pelaksanaannya, pada tahun 2014 Badan Pelayanan dan Perizinan Terpadu Kota Bandung menerbitkan 32.491 izin. Apabila dibagi dengan jumlah hari kerja pada tahun 2014 yaitu 249 hari, maka rata-rata Badan Pelayanan dan Perizinan Terpadu Kota Bandung dapat menerbitkan 130 izin. Sedangkan jika dibandingkan dengan pengunjung website bppt.bandung.go.id perbulannya sebanyak 231 kunjungan, atau 12 kunjungan perhari. Apabila dalam implementasinya dikaitkan dengan Hay.U Bandung yang merupakan perizinan *online* terdapat jarak yang sangat besar antara perizinan *online* dan *offline*.

Perizinan pintar merupakan implementasi dalam mewujudkan Bandung Smart City. Dalam pelaksanaannya diperlukan penelitian tentang efektivitas yang berisi penilaian apakah Hay.U Bandung berhasil atau tidak.

1.4 Pertanyaan Penelitian

Efektivitas umumnya dipandang sebagai tingkat pencapaian tujuan operatif dan operasional. Dengan demikian pada dasarnya efektivitas adalah tingkat pencapaian tujuan atau sasaran organisasional sesuai yang ditetapkan (Sumaryadi, 2005:105).

Maka pertanyaan terhadap Hay.U Bandung ini adalah:

Bagaimana pelaksanaan kerja yang dilakukan BPPT Kota Bandung dalam mengefektifkan pelayanan informasi perizinan melalui Hay.U Bandung?

1.5 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui pelaksanaan kerja yang dilakukan BPPT Kota Bandung dalam mengefektifkan pelayanan informasi perizinan melalui Hay.U Bandung.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Aspek Teoritis

Secara teoritis, sebagai peneliti dalam memanfaatkan penelitian secara teori akan mendapatkan pengalaman mengenai efektivitas yang terjadi di Hay.U Bandung. Penelitian ini diharapkan menambah wawasan yang sangat besar bagi pengalaman yang akan datang.

1.6.2 Aspek Praktis

Secara praktis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan tentang efektivitas bagi pihak yang meluncurkan sistem Hay.U Bandung khususnya Badan Pelayanan dan Perizinan Terpadu dalam pengambilan keputusan guna menentukan kebijaksanaan perusahaan. Dan bagi pihak lain penelitian ini juga diharapkan dapat membantu penyajian informasi untuk mengadakan penelitian serupa.

1.7 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini mengambil sampel pegawai dan pengguna sistem Hay.U Bandung. Lokasi penelitian adalah Kota Bandung, tempat Hay.U Bandung digunakan. Penelitian menggunakan efektivitas sebagai pengukuran berhasil atau tidaknya sistem Hay.U Bandung.

1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Dalam penulisan ini digunakan sistematika penulisan sebagai gambaran umum tentang penelitian yang dilakukan.

BAB I: PENDAHULUAN

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi uraian mengenai teori – teori yang berkaitan dengan penelitian dan mendukung pemecahan permasalahan.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang jenis penelitian yang digunakan, operasionalisasi variabel dan skala pengukuran, metode pengumpulan data, populasi dan sampel, analisis data dan pengujian hipotesis.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan menjelaskan secara rinci tentang pembahasan dan analisa-analisa yang dilakukan sehingga akan jelas gambaran permasalahan yang terjadi dan alternatif pemecahan masalah yang dihadapi.

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab terakhir yang berisi kesimpulan dari keseluruhan penelitian yang telah dilakukan beserta saran yang dapat digunakan sebagai perbaikan bagi penelitian selanjutnya.