

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Gambaran Umum Objek

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. 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.

Tugas pokok badan pelayanan perizinan terpadu ialah :

1. Pelaksanaan penyusunan program;
2. Penyelenggaraan pelayanan administrasi perizinan;
3. Pelaksanaan koordinasi proses pelayanan perizinan;
4. Pelaksanaan administrasi pelayanan perizinan;
5. Pemantauan dan evaluasi proses pemberian pelayanan perizinan;
6. Pelaksanaan pelayanan teknis administratif badan; dan
7. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai tugas pokok dan fungsinya.

Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Bandung merupakan lembaga penyelenggara pelayanan perizinan terpadu Kota Bandung. BPPT Kota

Bandung dituntut dapat memberikan pelayanan perizinan yang cepat, akurat, dengan biaya sesuai ketentuan dan secara transparan kepada masyarakat Kota Bandung. Apabila diidentifikasi secara cermat dan dirumuskan ada beberapa isu strategis di BPPT yang kemudian diurutkan. Beberapa isu yang muncul dan dihadapi dalam rangka mewujudkan pelayanan prima tersebut antara lain sebagai berikut:

1. BPPT Kota Bandung adalah badan yang mempunyai tugas melaksanakan koordinasi dan menyelenggarakan pelayanan administrasi di bidang perizinan secara terpadu dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplifikasi, keamanan dan kepastian. Sebagian besar perizinan yang diterbitkan oleh BPPT, sangat tergantung pada rekomendasi teknis dari SKPD lain. Proses pemberian rekomendasi teknis ini masih menjadi kendala dalam pelayanan perizinan, terutama ketepatan waktu.
2. Kurangnya informasi tentang pengurusan izin kepada masyarakat;
3. Peningkatan kualitas pelayanan menjadi layanan berkelas dunia. Sudah saatnya bagi BPPT Kota Bandung memikirkan konsep pelayanan World Class Service, (layanan kelas dunia) mengingat Kota Bandung layak bersanding dan disejajarkan dengan kota-kota besar dunia.

Sejak tanggal 28 Mei 2015, Isu yang muncul berhasil ditepis BPPT dengan telah diresmikannya Aplikasi Baru berbasis elektronik atau yang terkenal dengan Online Services System (OSS) , dimana BPPT Kota Bandung menerapkan layanan berbasis online, full paperless services. Sebuah Inovasi pelayanan perizinan yang memberikan kepastian waktu, kepastian biaya, dan kepastian proses. Dengan 3 langkah mudah [mendaftar, membayar untuk 3 izin yang berbayar (Izin Gangguan, Izin Mendirikan Bangunan, dan Izin Trayek), serta menunggu izin diantar lewat pos ke alamat tujuan pemohon menjadikan pelayanan BPPT Kota Bandung berkelas dunia.

Berikut adalah gambar halaman awal dari website badan pelayanan perizinan terpadu (BPPT) yang diambil langsung melalui akses di www.bppt.bandung.go.id yang diakses pada tanggal 7 juni 2016

BERANDA **PROFILE** **LAYANAN ONLINE** **LAYANAN INFORMASI PUBLIK** **KALKULATOR IZIN**

PEMERINTAH KOTA BANDUNG
BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU (BPPT)

Pencarian Untuk...

3 LANGKAH MUDAH

1. Daftar & Upload Persyaratan
2. Bayar via ATM/Teller Bank*
3. Tunggu di Rumah**

* Hanya untuk IMB, HO & Trayak
** Izin anda kami antar ke rumah**

License Document Delivery Service

LAYANAN PERIZINAN

- PETA PERIZINAN
- RED NOTICE
- LAYANAN PENGADIAN
- REGULASI
- VIDEO TUTORIAL
- Standar Biaya Pelayanan

GRAFIK PROSES PELAYANAN PERIZINAN

Proses	Jumlah
Verifikasi	~180
Validasi Bc	~200
Tim Teknis	~350
Peninjauan Bc	~250
Bayar	~550
Kepuasan Masyarakat	~700
TTD Kaban	~0

GRAFIK JUMLAH PERMOHONAN PELAYANAN PERIZINAN

Kategori	Persentase
IG	29.90%
TDP	14.26%
IUP	21.51%
IPR	13.18%
IMB	8.83%
TR	2.45%
IGJ	0.05%
IGK	0.24%
IGL	0.04%
IGM	0.30%
IGN	0.04%
IGP	0.04%
IGQ	0.04%
IGR	0.04%
IGS	0.04%
IGT	0.04%
IGU	0.04%
IGV	0.04%
IGW	0.04%
IGX	0.04%
IGY	0.04%
IGZ	0.04%
IGAA	0.04%
IGAB	0.04%
IGAC	0.04%
IGAD	0.04%
IGAE	0.04%
IGAF	0.04%
IGAG	0.04%
IGAH	0.04%
IGAI	0.04%
IGAJ	0.04%
IGAK	0.04%
IGAL	0.04%
IGAM	0.04%
IGAN	0.04%
IGAO	0.04%
IGAP	0.04%
IGAQ	0.04%
IGAR	0.04%
IGAS	0.04%
IGAT	0.04%
IGAU	0.04%
IGAV	0.04%
IGAW	0.04%
IGAX	0.04%
IGAY	0.04%
IGAZ	0.04%
IGBA	0.04%
IGBB	0.04%
IGBC	0.04%
IGBD	0.04%
IGBE	0.04%
IGBF	0.04%
IGBG	0.04%
IGBH	0.04%
IGBI	0.04%
IGBJ	0.04%
IGBK	0.04%
IGBL	0.04%
IGBM	0.04%
IGBN	0.04%
IGBO	0.04%
IGBP	0.04%
IGBQ	0.04%
IGBR	0.04%
IGBS	0.04%
IGBT	0.04%
IGBU	0.04%
IGBV	0.04%
IGBW	0.04%
IGBX	0.04%
IGBY	0.04%
IGBZ	0.04%
IGCA	0.04%
IGCB	0.04%
IGCC	0.04%
IGCD	0.04%
IGCE	0.04%
IGCF	0.04%
IGCG	0.04%
IGCH	0.04%
IGCI	0.04%
IGCJ	0.04%
IGCK	0.04%
IGCL	0.04%
IGCM	0.04%
IGCN	0.04%
IGCO	0.04%
IGCP	0.04%
IGCQ	0.04%
IGCR	0.04%
IGCS	0.04%
IGCT	0.04%
IGCU	0.04%
IGCV	0.04%
IGCW	0.04%
IGCX	0.04%
IGCY	0.04%
IGCZ	0.04%
IGDA	0.04%
IGDB	0.04%
IGDC	0.04%
IGDD	0.04%
IGDE	0.04%
IGDF	0.04%
IGDG	0.04%
IGDH	0.04%
IGDI	0.04%
IGDJ	0.04%
IGDK	0.04%
IGDL	0.04%
IGDM	0.04%
IGDN	0.04%
IGDO	0.04%
IGDP	0.04%
IGDQ	0.04%
IGDR	0.04%
IGDS	0.04%
IGDT	0.04%
IGDU	0.04%
IGDV	0.04%
IGDW	0.04%
IGDX	0.04%
IGDY	0.04%
IGDZ	0.04%
IGEA	0.04%
IGEB	0.04%
IGEC	0.04%
IGED	0.04%
IGEE	0.04%
IGEF	0.04%
IGEG	0.04%
IGEH	0.04%
IGEI	0.04%
IGEJ	0.04%
IGEK	0.04%
IGEL	0.04%
IGEM	0.04%
IGEN	0.04%
IGEO	0.04%
IGEP	0.04%
IGEQ	0.04%
IGER	0.04%
IGES	0.04%
IGET	0.04%
IGEU	0.04%
IGEV	0.04%
IGEW	0.04%
IGEX	0.04%
IGEY	0.04%
IGEZ	0.04%
IGFA	0.04%
IGFB	0.04%
IGFC	0.04%
IGFD	0.04%
IGFE	0.04%
IGFF	0.04%
IGFG	0.04%
IGFH	0.04%
IGFI	0.04%
IGFJ	0.04%
IGFK	0.04%
IGFL	0.04%
IGFM	0.04%
IGFN	0.04%
IGFO	0.04%
IGFP	0.04%
IGFQ	0.04%
IGFR	0.04%
IGFS	0.04%
IGFT	0.04%
IGFU	0.04%
IGFV	0.04%
IGFW	0.04%
IGFX	0.04%
IGFY	0.04%
IGFZ	0.04%
IGGA	0.04%
IGGB	0.04%
IGGC	0.04%
IGGD	0.04%
IGGE	0.04%
IGGF	0.04%
IGGG	0.04%
IGGH	0.04%
IGGI	0.04%
IGGJ	0.04%
IGGK	0.04%
IGGL	0.04%
IGGM	0.04%
IGGN	0.04%
IGGO	0.04%
IGGP	0.04%
IGGQ	0.04%
IGGR	0.04%
IGGS	0.04%
IGGT	0.04%
IGGU	0.04%
IGGV	0.04%
IGGW	0.04%
IGGX	0.04%
IGGY	0.04%
IGGZ	0.04%
IGHA	0.04%
IGHB	0.04%
IGHC	0.04%
IGHD	0.04%
IGHE	0.04%
IGHF	0.04%
IGHG	0.04%
IGHH	0.04%
IGHI	0.04%
IGHJ	0.04%
IGHK	0.04%
IGHL	0.04%
IGHM	0.04%
IGHN	0.04%
IGHO	0.04%
IGHP	0.04%
IGHQ	0.04%
IGHR	0.04%
IGHS	0.04%
IGHT	0.04%
IGHU	0.04%
IGHV	0.04%
IGHW	0.04%
IGHX	0.04%
IGHY	0.04%
IGHZ	0.04%
IGIA	0.04%
IGIB	0.04%
IGIC	0.04%
IGID	0.04%
IGIE	0.04%
IGIF	0.04%
IGIG	0.04%
IGHI	0.04%
IGIJ	0.04%
IGIK	0.04%
IGIL	0.04%
IGIM	0.04%
IGIN	0.04%
IGIO	0.04%
IGIP	0.04%
IGIQ	0.04%
IGIR	0.04%
IGIS	0.04%
IGIT	0.04%
IGIU	0.04%
IGIV	0.04%
IGIW	0.04%
IGIX	0.04%
IGIY	0.04%
IGIZ	0.04%
IGJA	0.04%
IGJB	0.04%
IGJC	0.04%
IGJD	0.04%
IGJE	0.04%
IGJF	0.04%
IGJG	0.04%
IGJH	0.04%
IGJI	0.04%
IGJJ	0.04%
IGJK	0.04%
IGJL	0.04%
IGJM	0.04%
IGJN	0.04%
IGJO	0.04%
IGJP	0.04%
IGJQ	0.04%
IGJR	0.04%
IGJS	0.04%
IGJT	0.04%
IGJU	0.04%
IGJV	0.04%
IGJW	0.04%
IGJX	0.04%
IGJY	0.04%
IGJZ	0.04%
IGKA	0.04%
IGKB	0.04%
IGKC	0.04%
IGKD	0.04%
IGKE	0.04%
IGKF	0.04%
IGKG	0.04%
IGKH	0.04%
IGKI	0.04%
IGKJ	0.04%
IGKK	0.04%
IGKL	0.04%
IGKM	0.04%
IGKN	0.04%
IGKO	0.04%
IGKP	0.04%
IGKQ	0.04%
IGKR	0.04%
IGKS	0.04%
IGKT	0.04%
IGKU	0.04%
IGKV	0.04%
IGKW	0.04%
IGKX	0.04%
IGKY	0.04%
IGKZ	0.04%
IGLA	0.04%
IGLB	0.04%
IGLC	0.04%
IGLD	0.04%
IGLE	0.04%
IGLF	0.04%
IGLG	0.04%
IGHL	0.04%
IGHM	0.04%
IGHN	0.04%
IGHO	0.04%
IGHP	0.04%
IGHQ	0.04%
IGHR	0.04%
IGHS	0.04%
IGHT	0.04%
IGHU	0.04%
IGHV	0.04%
IGHW	0.04%
IGHX	0.04%
IGHY	0.04%
IGHZ	0.04%
IGIA	0.04%
IGIB	0.04%
IGIC	0.04%
IGID	0.04%
IGIE	0.04%
IGIF	0.04%
IGIG	0.04%
IGHI	0.04%
IGIJ	0.04%
IGIK	0.04%
IGIL	0.04%
IGIM	0.04%
IGIN	0.04%
IGIO	0.04%
IGIP	0.04%
IGIQ	0.04%
IGIR	0.04%
IGIS	0.04%
IGIT	0.04%
IGIU	0.04%
IGIV	0.04%
IGIW	0.04%
IGIX	0.04%
IGIY	0.04%
IGIZ	0.04%
IGJA	0.04%
IGJB	0.04%
IGJC	0.04%
IGJD	0.04%
IGJE	0.04%
IGJF	0.04%
IGJG	0.04%
IGJH	0.04%
IGJI	0.04%
IGJJ	0.04%
IGJK	0.04%
IGJL	0.04%
IGJM	0.04%
IGJN	0.04%
IGJO	0.04%
IGJP	0.04%
IGJQ	0.04%
IGJR	0.04%
IGJS	0.04%
IGJT	0.04%
IGJU	0.04%
IGJV	0.04%
IGJW	0.04%
IGJX	0.04%
IGJY	0.04%
IGJZ	0.04%
IGKA	0.04%
IGKB	0.04%
IGKC	0.04%
IGKD	0.04%
IGKE	0.04%
IGKF	0.04%
IGKG	0.04%
IGKH	0.04%
IGKI	0.04%
IGKJ	0.04%
IGKK	0.04%
IGKL	0.04%
IGKM	0.04%
IGKN	0.04%
IGKO	0.04%
IGKP	0.04%
IGKQ	0.04%
IGKR	0.04%
IGKS	0.04%
IGKT	0.04%
IGKU	0.04%
IGKV	0.04%
IGKW	0.04%
IGKX	0.04%
IGKY	0.04%
IGKZ	0.04%
IGLA	0.04%
IGLB	0.04%
IGLC	0.04%
IGLD	0.04%
IGLE	0.04%
IGLF	0.04%
IGLG	0.04%
IGHL	0.04%
IGHM	0.04%
IGHN	0.04%
IGHO	0.04%
IGHP	0.04%
IGHQ	0.04%
IGHR	0.04%
IGHS	0.04%
IGHT	0.04%
IGHU	0.04%
IGHV	0.04%
IGHW	0.04%
IGHX	0.04%
IGHY	0.04%
IGHZ	0.04%
IGIA	0.04%
IGIB	0.04%
IGIC	0.04%
IGID	0.04%
IGIE	0.04%
IGIF	0.04%
IGIG	0.04%
IGHI	0.04%
IGIJ	0.04%
IGIK	0.04%
IGIL	0.04%
IGIM	0.04%
IGIN	0.04%
IGIO	0.04%
IGIP	0.04%
IGIQ	0.04%
IGIR	0.04%
IGIS	0.04%
IGIT	0.04%
IGIU	0.04%
IGIV	0.04%
IGIW	0.04%
IGIX	0.04%
IGIY	0.04%
IGIZ	0.04%
IGJA	0.04%
IGJB	0.04%
IGJC	0.04%
IGJD	0.04%
IGJE	0.04%
IGJF	0.04%
IGJG	0.04%

Gambar 1.1 merupakan tampilan awal atau *home page* dari website badan pelayanan perizinan terpadu kota Bandung. Dalam home page tersebut terdapat beberapa menu tampilan dan pilihan seperti menu beranda, profile, layanan online, layanan informasi public, kalkulator public dan menu pencarian (*search*) guna memudahkan pengangses untuk mengetahui menu atau informasi yang mereka perlukan. Didalam tampilan *home page* pun terdapat menu berupa gambar ilustrasi guna memudahkan pengakses seperti menu Lokasi Perizinan, Red Notice, Layanan Pengaduan, Regulasi, Video Tutorial, dan Standar Biaya Pelayanan. Tampilan awal website pun berisi berbagai informasi terbaru terkait badan pelayanan perizinan terpadu seperti yang ditampilkan saat penulis akses yakni informasi grafik proses pelayanan perizinan dan grafik jumlah permohonan perizinan pelayanan.

1.1.2 Visi, Misi & Motto Layanan

- a) Visi : “Badan Pelayanan Perizinan Terpadu yang Terdepan dan Terpercaya Dalam Mewujudkan Bandung Yang Unggul Nyaman dan Sejahtera”
- b) Misi : Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Secara Berkelanjutan.
- c) Motto layanan BPPT adalah memberikan pelayanan dengan "IKHLAS", (Inovatif, Kreatif, Handal, Layak, Amanah dan Serempak) dalam melayani masyarakat.

1.2 Latar Belakang Penelitian

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang public maupun jasa public yang pada prinsipnya merupakan tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik

Daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Santosa, 2015)

Perbaikan pelayanan yang gencar dilakukan oleh berbagai pemerintah di berbagai Negara itu tak lepas dari tujuan mereka dalam mewujudkan smart city atau kota cerdas. Smart City (Kota Pintar) adalah sebuah pendekatan yang luas, terintegrasi dalam meningkatkan efisiensi pengoperasian sebuah kota, meningkatkan kualitas hidup penduduknya, dan menumbuhkan ekonomi daerahnya. Boyd (2012) mendefinisikan Smart City dengan pembobotan aspek lingkungan menjadi: Smart City menggunakan ICT secara pintar dan efisien dalam menggunakan berbagai sumber daya, menghasilkan penghematan biaya dan energi, meningkatkan pelayanan dan kualitas hidup, serta mengurangi jejak lingkungan - semuanya mendukung ke dalam inovasi dan ekonomi ramah lingkungan.

Salah satu kota di Indonesia yang menerapkan smart city ialah Kota Bandung. Kota Bandung adalah ibukota Provinsi Jawa Barat. Bandung merupakan kota terbesar ketiga setelah Jakarta dan Surabaya dalam hal jumlah penduduk. Dengan berkembangnya perusahaan startups di Indonesia telah menjadikan Jakarta kehabisan ruang untuk memenuhi kebutuhan area perkantoran. Bandung pun dilirik perusahaan-perusahaan besar dunia serta perusahaan startup untuk menjadi pusat perkantoran mereka di masa depan (Supriadi, 2015). Kota Bandung memiliki luas wilayah 16.731 hektar, yang secara administratif terbagi atas 30 kecamatan, 151 kelurahan, 1.561 rw, dan 9.691 rt. Kota Bandung juga merupakan kota Metropolitan dengan peluang bisnis yang masih menjanjikan dimana kini Bandung sudah mulai dilirik oleh perusahaan-perusahaan besar dunia dan merupakan kota dengan startup bisnis yang cukup besar sehingga wajar apabila Bandung kini berkembang dengan pesatnya.

Dengan banyaknya para investor baru dan entrepreneur baru yang datang ke Bandung membuat pemerintah Bandung melakukan berbagai hal guna memfasilitasi itu semua karena dengan pesatnya pertumbuhan startup bisnis dan prospek bisnis yang menjanjikan di kota Bandung tentunya akan mendatangkan sisi negatifnya apabila

tidak ditangani dengan baik. Salah satu dampak dari pesatnya pertumbuhan bisnis ialah akan membeludaknya para investor yang akan mengurus segala perizinan yang diperlukan untuk membuka bisnis yang mereka lakukan yang tentunya apabila itu semua tidak segera ditangani dengan baik tidak menutup kemungkinan para investor tersebut akan pergi mencari tempat yang lain yang menawarkan kemudahan dalam mengurus perizinan yang mereka perlukan. Melihat adanya peluang akan kehilangan investor tersebut pemerintah kota Bandung tidak tinggal diam mereka melakukan banyak hal terkait pelayanan yang dibutuhkan masyarakatnya salah satunya ialah dengan melakukan perombakan yang besar dari sisi pelayanan masyarakat terutama dalam pengurusan berbagai perizinan di kota Bandung.

Kota Bandung dalam era teknologi seperti sekarang ini melakukan perbaikan dari segi pelayanannya ialah dengan merilis atau mengeluarkan sebuah website khusus untuk melayani pembuatan perizinan baik bidang usaha maupun yang lainnya. Website ini ialah website resmi yang dirilis dan diresmikan langsung oleh walikota Bandung itu sendiri yakni Bapak Ridwan Kamil. Beliau mengatakan Sekarang 9.000 izin ini dikeluarkan, tidak pernah ke kantor, tidak pernah ketemu, tidak perlu ngeluarin bahan bakar, kan luar biasa penghematannya. Lokasi Kantor BPPT sendiri terletak di Jalan Cianjur No.34, Kacapiring, Batununggal, Kota Bandung, Jawa Barat. Walikota Bandung, Ridwan Kamil mengatakan bahwa dengan “Tidak ada lagi pertemuan antara warga dengan PNS. Sehingga ini akan memotong calo, memotong pungli, memotong peluang-peluang terjadinya negosiasi.” Dengan adanya website seperti ini diharapkan masyarakat menjadi sangat terbantu dalam mengurus berbagai perizinan. (Ramadhani, 2016).

Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) yang berupa website ini merupakan suatu terobosan terbaru dari pelayanan satu atap yang sudah ada sebelumnya dimana dalam pelayanan satu atap sebelumnya masyarakat tidak perlu pergi kemana-mana untuk mengurus satu perizinan mereka cukup mengurusnya dalam satu tempat saja. Dengan adanya pelayanan terbaru yang diluncurkan pemerintah

kota Bandung diharapkan akan mendorong pertumbuhan bisnis maupun kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan pemerintah khususnya dalam pengurusan perizinan. Dalam pengurusan perizinan yang baru ini semua yang pemohon perlukan sudah tersedia dalam website yang pemerintah sediakan mulai dari tata cara hingga informasi kapan perizinan tersebut selesai dan untuk beberapa perizinan pemohon hanya perlu menunggu arsip atau surat izinnya diantar ke alamat rumah mereka masing-masing tanpa perlu datang kembali hanya untuk mengambil surat perizinan. Singkatnya pemerintah telah menyediakan kemudahan dalam mengurus berbagai perizinan masyarakatnya.

Dalam melakukan pelayanannya melalui website bppt kota Bandung pemerintah juga menyediakan menu untuk melakukan complain pengaduan atas pelayanan yang mereka berikan serta melakukan survey untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan guna melakukan evaluasi pelayanan. Melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang tersedia di website tersebut kita bisa melihat hasil survey mengenai kepuasan masyarakat terkait pelayanan yang dilakukan badan pelayanan perizinan terpadu kota Bandung. Dari hasil indeks kepuasan masyarakat tersebut terlihat bahwa pelayanan yang dilakukan bppt sangat baik dan aspek yang dinilai ialah semua pelayanan perizinan yang dilakukan bppt seperti Izin Gangguan Tanda Daftar Perusahaan, Tanda Daftar Gudang, Izin Usaha Perdagangan, Izin Usaha Industri, Tanda Daftar Industri, dan lain-lain (Badan Pelayana Perizinan Terpadu, 2016)

Berikut hasil laporan Indeks kepuasan masyarakat terkait pelayanan yang dilakukan oleh bppt periode 1 juni 2015 sampai dengan 1 juni 2016 yang dilakukan kepada 30755 peserta survey yang diambil dari website www.bppt.bandung.go.id

Laporan Detail Survey Kepuasan Masyarakat - Periode: 06/01/2015 Sampai Dengan 06/01/2016

Indikator	Nilai	Kategori
Keadilan mendapatkan pelayanan	82.73	A - SANGAT BAIK
Kecepatan pelayanan	80.17	B - BAIK
Kedisiplinan petugas pelayanan	82.87	A - SANGAT BAIK
Kejelasan petugas pelayanan	82.95	A - SANGAT BAIK
Kemampuan petugas pelayanan	83.57	A - SANGAT BAIK
Kenyamanan lingkungan	83.32	A - SANGAT BAIK
Kenyamanan pelayanan	83.69	A - SANGAT BAIK
Kepastian biaya pelayanan	83.74	A - SANGAT BAIK
Kepastian jadwal pelayanan	80.64	B - BAIK
Kesopanan dan keramahan petugas	84.22	A - SANGAT BAIK
Kewajaran biaya pelayanan	84.04	A - SANGAT BAIK
Persyaratan pelayanan	79.72	B - BAIK
Prosedur pelayanan	80.57	B - BAIK
Tanggung jawab petugas pelayanan	83.3	A - SANGAT BAIK

Gambar 1.2 Laporan Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

sumber: www.bppt.bandung.go.id, 2016

Gambar 1.3 merupakan gambar laporan hasil indeks kepuasan masyarakat (IKM) yang dilakukan oleh badan pelayanan perizinan terpadu kota Bandung selama periode 1 juni 2015 sampai dengan 1 juni 2016 dengan menggunakan indikator penilaian mereka sendiri dan kesimpulan dari hasil IKM tersebut BPPT mendapat nilai rata-rata diatas 80 atau termasuk kedalam kategori sangan baik.

Laporan hasil IKM hanya menjelaskan hasil pelayanan tiap perizinan yang disediakan oleh badan pelayana perizinan terpadu kota Bandung bukan merupakan hasil kepuasan masyarakat terkait website atau layanan terbaru yang diluncurkan oleh badan pelayanan perizinan terpadu kota Bandung. Dengan demikian kita tidak dapat mengetahui hasil kepuasan masyarakat terkait kualitas pelayanan website tersebut. Dengan melihat hasil IKM khususnya perubahan pelayanan masyarakat yang

dilakukan oleh pemerintah kota Bandung yang semula manual menjadi elektronik peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai kepuasan masyarakat terkait implementasi elektronik service government dengan menggunakan variable yang peneliti gunakan. Factor-faktor yang digunakan peneliti untuk penelitian ini ialah mengenai kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan pemerintah kota Bandung pada website Badan Pelayanan Perizinan Terpadu kota Bandung. Beberapa faktor yang peneliti ujikan ialah mengenai Keamanan, Kualitas pelayanan, Kepercayaan, Design website, dan Kesiapan elektronik. Oleh karena itu peneliti akan melakukan penelitian dengan judul **“Analisa kualitas layanan elektronik pemerintah (Electronic Government serv.qual) pada website Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung.”**

1.3. Perumusan Masalah

Peralihan pelayanan pemerintah dari yang semula masih berupa manual menuju digitalisasi dimana pemerintah mencoba melakukan setiap pelayanan dapat dilakukan secara elektronik yang membuat tak sedikit masyarakatnya kaget akan perubahan tersebut sehingga tak jarang ada sebagian dari mereka yang merasa kurang puas dan kurangnya pengetahuan masyarakat akan pelayanan baru yang dilakukan pemerintah tak jarang membuat proyek smart city atau e-government menjadi gagal.

Heeks, R. 2008 dalam Rehman *et al* (2012:259) telah menganalisa bahwa hanya sekitar 15 persen dari proyek e-government yang sukses. Kunci permasalahan yang terkait dengan tingkat kegagalan yang tinggi dari proyek e-government adalah kurangnya kesadaran tentang factor-faktor potensial yang membantu warga untuk mengadopsi layanan e-government (Sang dan Lee, 2009 dalam Rehman *et al* 2012:260). Hal yang paling penting bagi keberhasilan pelaksanaan e-government adalah kesediaan warga untuk mengadopsi e-government (Shareef et al., 2009 dalam Rehman *et al* 2012:260). Menurut model yang diusulkan oleh (Gillbert et al . 2004 dalam Rehman *et al* 2012:260), factor utama yang dirasakan relative manfaat, hambatan yang dirasakan, daya tarik visual, pengalaman, keamanan finansial, kualitas

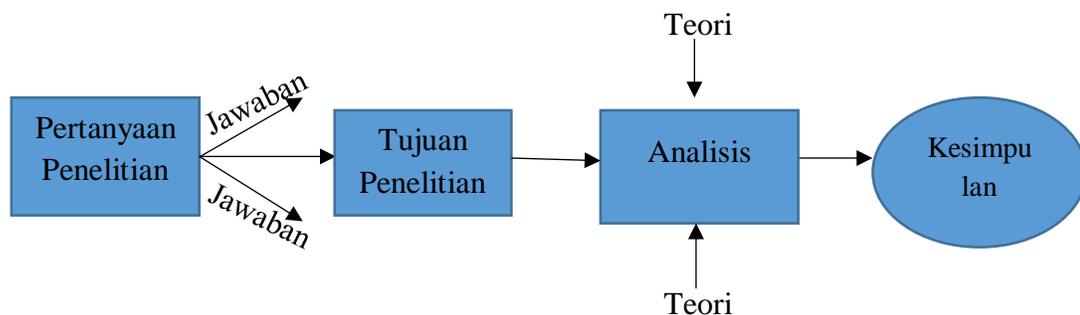
informasi, stress rendah dan kepercayaan. Variable yang signifikan adalah waktu, biaya, keamanan keuangan, kepercayaan dan informasi yang berkualitas. Temuan-temuan menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan bukanlah variable yang signifikan, yang bertentangan dengan studi penelitian lainnya.

1.4 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan, kepuasan masyarakat merupakan hal yang dapat dijadikan tolak ukur keberhasilan program e-government pada website badan pelayanan perizinan terpadu kota Bandung. Oleh karena itu, untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja e-government, maka pertanyaan dari penelitian ini sebagai berikut:

- 1) Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terkait website badan pelayanan perizinan terpadu kota Bandung.
- 2) Faktor-faktor apa saja yang dianggap penting oleh konsumen atau masyarakat terkait website badan pelayanan perizinan terpadu kota Bandung.

Berikut merupakan gambar dari pokok pikiran penelitian ini.



Gambar 1.3 Pokok Pikiran Penelitian

Sumber : Diolah Oleh Peneliti

Gambar 1.3 menjelaskan pokok pikiran dari penelitian ini dimana peneliti melihat fenomena yang terjadi lalu membuat pertanyaan-pertanyaan terkait fenomena tersebut dan dari pertanyaan-pertanyaan tersebut akan diperoleh jawaban dari pertanyaan penelitian yang digunakan pada tujuan penelitian setelah itu berdasarkan teori-teori yang digunakan dilakukanlah analisis yang nantinya akan menghasilkan sebuah kesimpulan.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah dijabarkan diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk :

- 1) Mengetahui tingkat kepuasan konsumen pada website badan pelayanan perizinan terpadu kota Bandung.

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian analisa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah terkait proyek smart city atau e-government diharapkan akan dapat menjadi bahan evaluasi kedepannya oleh pemerintah dalam mengembangkan dan menjalankan proyek smart city atau e-government mengenai aspek apa saja yang harus ditingkatkan pelayanannya, aspek mana saja yang perlu dipertahankan pelayanannya dikarenakan pelayanannya sudah memuaskan dan aspek mana saja yang perlu ditiadakan dikarenakan ketidak efektifan aspek tersebut sehingga pemerintah melalui badan pelayanan perizinan terpadu dapat bekerja lebih efektif dan efisien lagi. Untuk manfaat penelitian ini peneliti berasumsi bahwa dengan menerapkan e-government akan ada perubahan yang bernilai di bidang pelayanan seperti peningkatan kualitas pelayanan, kesepatan pelayanan, kemudahan dalam bertransaksi, dan keamanan dalam bertransaksi.

1.7 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini adalah mengenai analisis tingkatan kepuasan masyarakat (konsumen) Kota Bandung terkait penerapan program Smarty city yang dilakukan oleh Pemerintah kota Bandung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat (konsumen) kota Bandung terkait website badan pelayanan perizinan kota Bandung. Penelitian ini menggunakan sampel dari masyarakat Kota Bandung yang sudah pernah menggunakan pelayanan yang dilakukan oleh pemkot Bandung atau dengan kata lain masyarakat yang pernah mengakses website BPPT kota Bandung

1.8 Sistematika Penulisan

Penulisan ini disusun dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN: Bab ini berisi mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA: Bab ini berisi mengenai teori, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN: Bab ini berisi mengenai variabel penelitian dan definisi operasional, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis.

BAB 1V HASIL DAN PEMBAHASAN: Bab ini berisi deskripsi objek penelitian, analisis data, dan penjabaran mengenai hasil analisa.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN: Bab ini berisi mengenai kesimpulan akhir dari penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya disertai saran-saran bagi penelitian selanjutnya.