

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Penyelenggaraan dalam pelayanan publik dalam perizinan merupakan rupa suatu upaya dari pemerintah pusat untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat. Hal tersebut sudah tertuang dalam pembukaan UUD 1945. untuk memenuhi kebutuhan esensial dan hak-hak sipil setiap orang, termasuk barang publik, layanan publik, dan layanan administrasi, melalui pembentukan struktur pemerintahan yang mendorong pengembangan layanan publik yang efektif. Tuntutan serta kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat mengharuskan pemerintah tanggap dalam menyikapi hal tersebut.

Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik Pasal 1 ayat 6 Katakanlah di lingkungan tempat tinggal merupakan bentuk semua pihak, termasuk warga negara dan penduduk sebagai orang, organisasi, atau korporasi yang berbasis sebagai pengguna layanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung. Hal tersebut selaras dengan pendapat Gasperz dalam Pasolong (2008) bahwa masyarakat dapat dikatakan sebagai pelanggan atau publik yang berkaitan dan berhubungan mereka, baik masyarakat yang dengan caara langsung maupun tidak langsung akan terkena dampak-dampak kebijakan.

Dalam perkembangannya penyelenggaraan pelayanan publik harus dilakukan secara kontinyu dan melakukan perubahan serta penyempurnaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Pemerintah Indonesia berusaha untuk Meningkatkan efisiensi kegiatan berusaha melalui Mempercepat pelaksanaan bisnis dengan pemberlakuan program Presiden Joko Widodo berupa implementasi Online Single Submission (OSS) berbasis risiko yang akan membantu dalam perizinan berusaha, pada Senin, 9 Agustus 2021, ditempat Pusat Komando Operasi dan Pengawasan Investasi, Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM), kota Jakarta.

Presiden yang diharapkan agar iklim kemudahan berusaha di Indonesia dapat menjadi semakin baik.

tindakan pemerintah sebagai katalis pastinya Fokus instansi pemerintah Berikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Layanan hebat diberikan oleh pemerintah masyarakat ditentukan oleh intergrasi pelayanan, memungkinkan masyarakat untuk rasakan layanan, pemerintah memberikan dapat mengakses, sederhana, cepat dan keefisienan waktu dan uang. Berdasarkan Program Berusaha Melalui Online Single Submission (OSS) maka kualitas dalam pelayanan publik adalah sesuatu hal yang sangat penting dan perlu dituangkan sesuai Ketentuan Peraturan Perundangan No. 5 dan Peraturan Perundangan No. 6 tahun 2021 Norma, standard prosedur dan kriteria (NSPK) Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dalam Online Single Submission (OSS) merupakan acuan dan hasil distingtif bagi Kepemerintahan Pusat, Pemerintah Daerah.

Pasal 21 ayat 2 Peraturan Perundangan No.5/2021 pemerintah daerah wajib menggunakan Online Single.Submission (OSS) dalam perizinan berusaha. Pelayanan yang diperlukan dalam berusaha masyarakat merupakan pekerjaan yang diberikan dikerjakan dan ditindak dengan kepemerintahan daerah tak terkecuali kepemerintahan pusat. Instansi negara berfungsi dalam pengadaan pelayanan publik yang berperan penting untuk kebutuhan sesuai yang telah disematkan dalam Undang-Undang. Sesuai dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik pasal 1, pelayanan publik adalah bentuk kegiatan lingkup hal-hal memenuhi kewajiban dalam upaya pelayanan yang tertuang dalam peraturan undang - undang untuk setiap ke warga negaranya dan penduduk atas rupa barang, jasa pelayanan administratif yang dikelola oleh pelaksananya dalam pelayanan publik.

Perkembangan yang Diharapkan pemerintah menjalankan pelayanan publik dapat tidak terwujud, jika masih rendahnya pelayanan publik ini yang disebabkan minimnya pemerhatian oleh Pemerintahan/Pemerintahan Daerah. Publik Service mencakup tiga aspek, yaitu pelayanan, jasa, dan administratif. Bentuk pelayanan Berupa Perizinan dalam Berusaha merupakan registrasi yang diberikan untuk Pelaku Usaha/investor agar dapat mulai dan mengoperasikan usahanya dan atau kegiatannya

dan memberikan berupa persetujuan yang berisi dalam isian surat/keputusan atau kelengkapan persyaratannya dan/atau Komitmen.

Ada alasan pemilihan topik "Analisis Pelayanan Berusaha Melalui Online Single Submission (OSS) Di Mall Pelayanan Publik Sidoarjo" dalam Disertasi ini. Alasan-alasan tersebut didapati alasan berdasarkan pada aspek gap penelitian terdahulu (research gap). Sub-sub bab berikut akan menguraikan satu per satu alasan-alasan tersebut. Didalam penelitian terdahulu sudah ada yang membahas akan Online Single Submission (OSS) akan tetapi belum banyak yang membahas kualitas pelayanan tersebut terutama di Mall Pelayanan Publik Sidoarjo. Baik dari aspek Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Perhatian (Attention), Bukti Langsung (Tangible) yang merupakan teori kriteria kualitas pelayanan menurut Berry dan Parasuraman (2003).

akan tetapi kerap ditemui permasalahan dalam melakukan registrasi dalam berusaha dalam sistem Online Single Submission (OSS) seperti data sudah terlebih dahulu terisi padahal pemohon melakukan registrasi secara pertama kalinya. meskipun sudah diintegrasikan oleh sistem akan tetapi proses perizinannya tidak berbeda jauh dengan awalnya yang hanya mengutamakan dalam proses proses cluster pendaftaran berusaha. Hal ini tentu berpengaruh dalam kualitas pelayanan pemohon dimana berusaha dengan sistem terintegrasikan memiliki inovasi yang baik akan tetapi mempengaruhi dalam menjalankan proses pendaftaran berusaha.

Di Mall Pelayanan Publik Sidoarjo hal tersebut akhirnya diatur dengan Surat Kuasa (SK) Kepala Dinas tanggal 16 januari 2020 nomor 188/55/438.5.16/2020 berupa "layanan prioritas pelayanan perizinan kepada perusahaan dengan kualifikasi tertentu dalam rangka percepatan investasi" akan tetapi kembali lagi ini hanyalah solusi sementara yang tidak dapat mengubah pandangan pemohon dalam mengurus berusaha Online Single Submission (OSS). berdasarkan uraian diatas penulis tertarik dalam meneliti lebih lanjut kedalam penelitian dengan judul "Analisis Pelayanan

Berusaha melalui Online Single Submission (OSS) di Mall Pelayanan Publik Sidoarjo”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka permasalahan yang dirumuskan dalam masalah ini adalah:

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik dalam berusaha melalui Online Single Submission (OSS) di Mall Pelayanan Publik kabupaten Sidoarjo?;
2. Bagaimana kualitas pelayanan publik berusaha pemohon melalui Online Single Submission (OSS) di Mall Pelayanan Publik kabupaten Sidoarjo?;
3. Apa sajakah kendala pelayanan Berusaha pemohon melalui Online Single Submission (OSS) di Mall Pelayanan Publik kabupaten Sidoarjo?.

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah maka diperlukan pembatasan dalam penelitian ini, peneliti akan memfokuskan penelitian pada pembahasan utama yaitu Pelayanan Publik dan Berusaha Melalui Online Single Submission terhadap Kualitas Pelayanan di Mall Pelayanan Publik kabupaten Sidoarjo

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah mengetahui bahwa implementasi izin berusaha berbasis resiko melalui Online Single Submission (OSS) dan dengan Pelayanan Publik di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi Mahasiswa
 - a. Sebagai sarana latihan dan penerapan ilmu pengetahuan;
 - b. kegiatan yang berguna untuk kelangsungan mememantapkan bekal di dunia kerja bagi mahasiswa;
 - c. meningkat kemampuan dan sosialisasi lingkungan kerja, serta dapat mengembangkan potensi dari dalam;
 - d. menambah pengalaman, pengetahuan, dan wawasan di lapangan kerja mengenai dunia kerja.
2. Bagi pihak lain;
 - a. Peneliti ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai bahan referensi yang nantinya dapat memberikan perbandingan dalam melakukan penelitian dimasa yang akan datang berguna bagi peneliti lain
 - b. Bagi Instansi

Merupakan prasarana untuk menjembatani diantara instansi ataupun perusahaan dengan kelembagaan pendidikan memulai dan dapat bekerja sama lebih lanjut baik berupa bentuk akademis dan non kademis. Perusahaan akan juga dapat melihat ketenagakerja yang bisa berpotensi diruang lingkup mahasiswa sehingga apabila sehingga suatu disaat perusahaan membutuhkan karyawan, mereka dapat merekrut mahasiswa tersebut.

1.6 Sistematika Penelitian

Sistematika di dalam penulisan ini disajikan untuk bertujuan memberikan gambaran tentang bentuk keseluruhan isi dari penelitian ini. Penelitian ini tersaji dalam 5 (lima) bab yang akan dijelaskan dan dijabarkan sebagai berikut :

1. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini terdiri atas latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian. Bab ini secara keseluruhan memuat dasar-dasar yang akan dilakukannya sebuah penelitian.

2. BAB II LANDASAN TEORI

Merupakan bentuk bab yang penyajiannya memiliki berbagai macam pemikiran dan landasan teori yang dapat digunakan dan terkait dalam pembahasan penelitian ini dan berisi tentang bagaimana penelitian terdahulu yang digunakan untuk memperkuat teori dan penelitian serta untuk referensi penulis dan juga terdapat gambaran dari kerangka pemikiran.

3. BAB III METODELOGI PENELITIAN

Terdiri dari rancangan penelitian, seperti jenis dan obyek penelitian, populasi dan sampel, sumber data yang berasal dari metode pengumpulan data, dan teknik analisis data. Bab ini memberikan penjelasan secara terperinci mengenai hal-hal yang terkait pelaksanaan penelitian dan observasi yang telah dilakukan.

4. BAB IV ANALISIS DATA DAN HASIL

Merupakan bab yang menyajikan berbagai pengolahan data hasil penelitian yang berisi hasil wawancara, observasi langsung, dan pembahasan lain yang terkait dan juga terdapat gambaran umum obyek penelitian yang dilakukan oleh penelitian oleh penulis.

5. BAB V PENUTUP

Merupakan bab yang berupa penyajian kesimpulan dari olahan penelitian yang telah dijalani dan juga memberi saran-saran kepada pihak perusahaan atau instansi yang berkepentingan atau objek dari penelitian ini.