BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk peraturan atau pelayanan lainya seperti pendidikan, kesehatan, air bersih, keamanaan, perumahaan, kesempatan kerja, dan pelayanan lainnya.

Pelayanan merupakan bagian yang tidak terpisah dari eksistensi aparatur pemerintah dan masyarakat. Peran aktif masyarakat dalam bidang pelayanan tidak akan berjalan tanpa adanya dukungan dan peran aktif pemerintah, karena pada hakekatnya pemerintah sebagai pelayan masyarakat (abdi masyarakat) dimana pemerintah tidak melayani dirinya sendiri, tetapi melayani masyarakat serta menciptakan masyarakat hidup sejahtera.

Di bidang pemerintahan masalah pelayanan sangat penting, peranannya lebih besar karena menyangkut kepentingan umum, bahkan kepentingan rakyat secara keseluruhan. Pelayanan yang di berikan pemerintah kepada masyarakat masih ditemui kelemahan-kelemahan yang dampaknya sering merugikan masyarakat yang menerima pelayanan, masalah yang kerap terjadi dalam kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh masyarakat diantaranya birokrasi yang berbelit-belit, waktu yang terlalu lama untuk mengurus perizinan.

Menurut Arifin, Islam mewajibkan para penguasa dan para pengusaha untuk berbuat adil, jujur, dan amanah demi terciptanya kebahagiaan manusia (*falah*) dan kehidupan yang baik (*hayatan thayyibah*) yang sangat menekankan aspek persaudaraan (*ukhuwah*), keadilan sosioekonomi, dan pemenuhan kebutuhan spiritual umat manusia. Umat manusia yang memiliki kedudukan yang sama di sisi Allah sebagai kholifah dan sekaligus sebagai Hamba-Nya tidak akan dapat merasakan kebahagiaan dan ketenangan batin, kecuali bila kebutuhan-kebutuhan materil dan spiritual telah dipenuhi.[1]

Tujuan utama Islam adalah memelihara kesejahteraan manusia yang mencakup perlindungan keimanan, kehidupan, akal, keturunan, dan harta benda mereka. Apa saja yang menjamin terlindunginya lima perkara ini adalah maslahat bagi manusia dan dikehendaki.

Dalam Al-Qur'an dijelaskan:

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَى وَلا تَعَاوَنُوا عَلَى الإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللّهَ إِنّ اللّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

"...Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya."[2]

Pelayanan dalam pandangan Islam merupakan pelayanan yang sudah di praktekkan oleh Nabi Muhammad SAW. yaitu jujur, bertanggung jawab dan

---

[1] Herry Susanto dan Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syari'ah* (Bandung: Pustaka Setia, 2013), 132.

[2] Departemen Agama Republik Indonesia. *Al-Qur'an dan Terjemahanya* (Surabaya: Pustaka Agung Harapan, 2006). Q.S Al-Ma'idah (2), 141.

terpercaya, tidak menipu, murah hati, melayani dengan rendah hati, dan tidak melupakan akhirat.

Dalam menciptakan pelayanan yang prima pemerintah haruslah memiliki keterampilan tertentu, diantaranya berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan semangat kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, tenang dalam bekerja, tidak tinggi hati karena merasa di butuhkan, menguasai pekerjaannya baik tugas yang berkaitan pada bagiannya maupun bagian lain, mampu berkomunikasi dengan baik, mampu mengerti dan memahami bahasa isyarat (gesture) masyarakat, serta memiliki kemampuan menangani keluhan masyarakat secara profesional.

Bersamaan dengan arus globalisasi yang memberikan peluang sekaligus tantangan bagi perbaikan ekonomi, mendorong pemerintah untuk kembali memahami arti penting kualitas pelayanan. Perbaikan pelayanan diperlukan untuk memberikan iklim kondusif bagi dunia usaha nasional sekaligus meningkatkan daya tarik arus investasi ke Indonesia karena kredibilitas dan kemudahan yang diberikan. Penyediaan pelayanan pemerintah yang berkualitas, akan memacu potensi sosial ekonomi masyarakat yang merupakan bagian dari demokratisasi ekonomi. Penyediaan pelayanan publik bermutu merupakan salah satu alat untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah yang semakin berkurang, akibat krisis ekonomi dan krisis kepercayaan sebagai akibat tingginya dominasi politik memengaruhi berbagai kebijakan yang melahirkan suatu sistem yang sulit untuk mencari ujung penyelesaiannya. Kondisi inilah yang menuntut

perlunya pemberian pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat menjadi semakin penting.

Untuk mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima. Upaya perbaikan kualitas pelayanan publik dilakukan memulai pembenahan sistem pelayanan publik secara menyeluruh dan terintegrasi yang dituangkan dalam peraturan perundang-undangan dalam bentuk undang-undang.[3]

Pemerintah Indonesia saat ini berupaya untuk merinovasi segala hal untuk membuat Indonesia semakin maju. Salah satunya adalah melaksanakan otonomi daerah, yang dimaksud dengan otonomi daerah itu sendiri adalah hak, wewenang dan kewajiban daerah untuk mengatur dan mengurus tatanan daerahnya sendiri sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam penyelenggaraan pemerintah daerah, Kepala Daerah dibantu oleh perangkat daerah yang terdiri dari unsur staf yang membantu menyusun kebijakan dan koordinasi, diwadahi dalam Sekretariatan, unsur pengawasan yang diwadahi dalam bentuk Inspekorat, unsur perencanaan yang diwadai dalam bentuk badan, unsur pendukung tugas daerah dalam penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah yang bersifat spesifik, diwadahi dalam lembaga teknis daerah serta unsur pelaksana urusan daerah yang diwadahi dalam bentuk Dinas Daerah.

Salah satu daerah yang menjalankan amanat otonomi daerah dalam menyelenggarakan pelayanan publik perizinan yaitu Kota Kediri, Jawa Timur.

---

[3] Surjadi, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik* (Bandung: PT Refika Aditama, 2009), 12.

Pemerintah Kota Kediri menerapkan peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang penyelenggaraan pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan mengesahkan peraturan dalam bentuk peraturan Walikota, terhitung mulai tanggal 6 November 2013 PTSP telah ditetapkan dalam peraturan Walikota Kediri Nomor 45 Tahun 2013 tentang penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu dan telah diperbarui menjadi peraturan Walikota Kediri Nomor 43 Tahun 2014 tentang penyelenggaraan pelayanan terpadu Satu Pintu.

Perbaruhan peraturan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan dimaksudkan untuk menyederhanakan dan mempercepat pelayanan publik. Khusunya dalam bidang perizinan serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat pelaku ekonomi. Setiap usaha yang bertempat di Kota Kediri harus memiliki surat izin usaha perdagangan (SIUP), surat izin usaha perdagangan (SIUP) adalah Surat Izin yang di keluarkan oleh Walikota atau atas nama Walikota. Kemudahan dalam proses pengurusan SIUP akan meningkatkan iklim perekonomian di Kota Kediri. Peluang peningkatan perekonomian ini tidak hanya di lihat dari pengembangan masyarakat sekitar Kota Kediri, namun masyarakat di luar Kota Kediri yang dapat turut serta membangun perekonomian Kota Kediri melalui investasi usaha. Nilai positif lain yang dapat di ambil adalah meningkatnya pendapatan daerah dan masuknya retribusi dalam hal surat izin usaha perdagangan (SIUP). Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat mestinya mengandung 10 (sepuluh) dimensi Zeithaml, yaitu: Tangible, Realiable, Araesponsiveness, Competence, Coutesy, Credibilitas, Security, Acces, Communition, dan Understanding the costomer. Walaupun pelayanan yang

diberikan oleh pemerintah tidak mencari keuntungan namun tetap mengutamakan kualitas pelayanan sesuai dengan tuntutan, harapan dan keperluan masyarakat yang dilayani dengan tidak mengabaikan prinsip, cepat, tepat, aman, terjangkau, mudah, dan tidak diskriminatif (membeda-beda).

Pada prisipnya pelayanan yang baik harus diberikan oleh semua unsur yang terlibat. Semua harus mau dan mampu memberikan pelayanan yang sama. Masing-masing harus mendukung sehingga pelayanan yang di berikan dalam rangka memberikan yang tebaik kepada masyarakat dapat optimal. Tuntutan terhadap pelayanan yang optimal mendorong pemerintah lebih inovatif dalam melakukan berbagai perubahan peningkatan pelayanan yang lebih terarah kepada kepuasan masyarakat. Disisi lain masyarakat semakin kritis dengan kualitas pelayanan yang diharapkan dapat diperoleh dari jasa pelayanan perizinan yang digunakannya. Jika terjadi sesuatu yang diinginkan dalam pelayanan yang berakhir dengan kekecewaan, maka masyarakat akan melakukan pengaduan kepada kantor, bahkan lebih buruk lagi bila melakukan pengaduan kepada lembaga pengawas pelayanan publik.

Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Sattu Pintu Kota Kediri terdapat Bidang Pengendalian, Pengawasan, dan Pengaduan yang bertugas melakukan pengawasan dan penilaian terhadap pelaksanaan pelayanan pada kantor dan menerima pengaduan dari masyarakat pemohon perizinan pada kantor Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Kediri.

Dari data pengaduan masyarakat pemohon perizinan surat izin usaha perdagangan (SIUP) pada kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu

Satu Pintu Kota Kediri selama periode Tahun 2017, menerima 25 Pengaduan secara berkesinambungan yang dikeluhkan oleh 7 masyarakat pemohon pelaku ekonomi.

Berikut ini tabel Pengaduan masyarakat pada pada kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri selama periode Tahun 2017 seperti yang di tampilkan pada tabel 1.1 berikut ini:

Tabel Pengaduan Masyarakat Pemohon Perizinan SIUP

Pada Kantor DPMPTSP

No	Nama	Waktu	Jenis perizinan
1	Rizal Putra Dharmawan	22-02-2017	Pemohon perizinan SIUP dan Tanda Daftar Perusahaan
2	Felina	22-03-2017	Pemohon perizinan SIUP perorangan
3	Soehendro	27-04-2017	Pemohon perizinan SIUP dan Tanda Daftar Perusahaan
4	Dimas Bagus Satrio Aji	21-06-2017	Pemohon perizinan SIUP dan Tanda Daftar Perusahaan
5	Eko Purwanto	18-07-2017	Pemohon perizinan SIUP dan Tanda Daftar Perusahaan
6	Mokhamad Burhanudin	12-10-2017	Pemohon perizinan SIUP perorangan
7	Imam Suhudi	12-12-2017	Pemohon perizinan SIUP perorangan

Sumber : Data pengaduan pada kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Dari data pengaduan masyarakat pemohon perizinan surat izin usaha perdagangan (SIUP) di atas terdapat 3 masyarakat pemohon perizinan SIUP

perorangan dan 4 masyarakat pemohon perizinan SIUP dan Tanda Daftar Perusahaan.

Dari data pengaduan masyarakat pemohon perizinan surat izin usaha perdagangan (SIUP) dapat di paparkan beberapa permasalahan yang dikeluhkan oleh masyarakat adalah prosedur pelayanan pembuatan surat izin usaha perdagangan (SIUP) yang sebenarnya sudah baku dan dibuat semudah mungkin berdasarkan peraturan yang ada, seringkali di posisikan oleh sebagian birokrasi menjadi berbelit-belit misalnya dalam alur pelayanan dan pemberkasan persyaratan. Pemohon yang ingin mengurus pembuatan SIUP terkadang di buat bingung dalam mengikuti alur pelayanan, padahal pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sudah membuat alur pelayanan SIUP berdasarkan peraturan yang berlaku, akan tetapi tidak di laksakan dengan baik oleh pegawai. Kemudian dalam pemberkasan persyaratan yang sudah dipenuhi dan dilengkapi oleh pemohon SIUP yang sudah lengkap dan sesuai peraturan untuk mengajukan blanko SIUP terkadang ada yang di tolak pegawai karena berbagai alasan diantaranya pejabat yang bertanggung jawab sedang rapat, pemberkasan persyararatan tidak lengkap, dan persyaratan tambahan untuk kepentingan Dinas.[4] Dan kepastian waktu dalam penyelesaian pembuatan surat izin usaha perrdagangan (SIUP) tidak sesuai dengan peraturan yang berlaku. Dalam PERDA No. 23 Tahun 2014 tentang retribusi surat izin usaha perdagangan (SIUP) maksimal penyelesaian SIUP selama 3 (tiga) hari, tetapi dalam kenyataanya masih banyak yang selesai lebih dari 3 (tiga) hari.

[4] Data pengaduan pada kantor Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu

Berdasarkan uraian di atas itulah yang mendorong penulis untuk melakukan penelitian **Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Menerbitkan Perizinan SIUP di Kota Kediri Ditinjau dari Etika Pelayanan Islam.** Studi kasus: dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri.

B. Fokus Penelitian

Agar lebih praktis dalam pembahasan skripsi ini, maka masalahnya dirumuskan dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan dalam menerbitkan perizinan SIUP Dinas Penanaman Modal dan PTSP di Kota Kediri ?
2. Bagaimana Kualitas Pelayanan dalam menerbitkan perizinan SIUP Dinas Penanaman Modal dan PTSP di Kota Kediri Ditinjau dari Etika Pelayanan Islam?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan dalam menerbitkan perizinan SIUP pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP di Kota Kediri.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam menerbitkan perizinan SIUP pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP di Kota Kediri Ditinjau dari Etika Pelayanan Islam.

D. Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini penulis berharap dapat bermanfaat bagi berbagai pihak, antara lain:

1. Secara teoritis, penulis berharap dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi masyarakat akademisi dan tambahan khasanah bacaan ilmiah. Manfaat penelitian yang masih berupa konsep-konsep, memerlukan pengembangan lebih lanjut, sebagai kegunaan tidak langsung.
2. Kegunaan praktis, manfaat praktis adalah manfaat dari penelitian yang akan penulis lakukan yang dapat digunakan dalam kehidupan sehari-hari secara langsung. Manfaat ini berhubungan erat dengan kegunaan suatu penelitian untuk memenuhi berbagai kebutuhan pokok manusia, baik secara jasmani ataupun rohani.[5]

   a. Bagi Instansi

      Penelitian ini dapat dijadikan referensi, masukan dan saran perbaikan serta manfaat, khususnya dalam pelayanan dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.

   b. Bagi Lembaga Pendidikan

      Sebagai bahan tambahan untuk menambah literature wawasan ilmu pengetahuan khususnya di bidang Ekonomi Syariah yang berhubungan dengan pelayanan penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.

   c. Bagi masyarakat

[5] Andi Prastowo, *Metode Penelitian Kualitas Dalam Perspektif Rancangan Penelitian* (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2012), 158.

Dalam penelitian ini semoga hasil penelitian saya bisa memberikan informasi kepada masyarakat yang akan melakukan perizinan di DPMPTSP (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu) Kota kediri.

d. Bagi peneliti

Dari penelitian ini penulis mengharapkan dapat meningkatkan kemampuan dalam melakukan sebuah penelitian ilmiah dan menambah khazanah keilmuan bagi penulis tentang pelayanan penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.

E. Telaah Pustaka

Penelitian terdahulu dicantumkan untuk mengetahui perbedaan penelitian yang terdahulu untuk mempermudah fokus apa yang akan dikaji dalam penelitian ini.

Adapun beberapa hasil penelitian yang relavan dengan penelitian yang dilakukan. Penelitian yang dilakukan Lailatul Nur Rohmah dengan judul Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Pembiayaan Musyarakah pada BMT Ar-Rahman Tulung Agung. Pada penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang membahas persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan pembiayaan musyarakah dengan hasil kualitas pelayanan yang ada cukup baik.[6]

Persamaan penelitian yang akan diteliti dengan penelitian Lailatul Nur Rohmah adalah sama-sama meneliti kualitas pelayanan. perbedaan, penelitian

[6] Lailatul Nur Rohmah, "Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Pembiayaan Musyarakah pada BMT Ar-Rahman Tulungagung", Skripsi tidak diterbitkan. STAIN, Kediri, 2012.

tersebut dihubungkan dengan persepsi nasabah. Sedangkan peneliti yang akan diteliti membahas tentang kualitas pelayanan dengan menggunakan teori Zeithaml yaitu 10 dimensi dan ditinjau dari etika pelayanan Islam

Penelitian yang dilakukan Mar'atun Isnaeri dan Sri Susilih dengan judul Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan SIUP dan IMB di BPMP2T Kota Depok. Pada penelitian ini membahas persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan perizinan SIUP dan IMB di BPMP2T Kota Depok yang dilihat berdasarkan tujuh indikator kualitas pelayanan Gronroos, yaitu *reputation and credibility, proffesonalisme and skill, atttitudes and behavior, accessibility and flexibility, realibility and trustworthiness, service recovery, dan servicescape* yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan SIUP dan IMB di BPMP2T Kota Depok adalah baik.[7]

Persamaan penelitian yang akan diteliti dengan penelitian Mar'atun Isnaeri dan Sri Susilih adalah melakukan penelitian pada obyek yang sama dengan topik yang sama pula. Perbedaan, penelitian tersebut membahas persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan perizinan SIUP dan IMB dengan teori Gronroos 7 (tujuh) indikator. Sedangkan peneliti yang akan diteliti membahas tentang kualitas pelayanan terpadu satu pintu dalam menerbitkan perizinan SIUP dengan ditinjau dari etika pelayanan Islam.

Penelitian yang dilakukan Alvin Naila Kharimata dengan judul Implementasi Program Dinas Koperasi dan UMKM terhadap Pemberdayaan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah di Kota Kediri Ditinjau Dari Manajemen

---

[7] Mar'atun Isnaeri dan Sri Susilih, "*Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan SIUP dan IMB di BPMP2T Kota Depok*", Skripsi tidak diterbitkan. UI, Jakarta, 2013.

Islam. Pada penelitian ini berfokus pada program kerja Dinas Koperasi dalam pemberdayaan UMKM yang ada di Kota Kediri. Dengan hasil bahwa penelitian ini Dinas Koperasi sudah melakukan pemberdayaan secara merata tapi prosesnya bertahap ke pelaku UMKM. Implementasi Program Dinas Koperasi Kota Kediri ditinjau dari Manajemen Islam sudah sesuai, seperti keadialan, amanah dan bertanggung jawab, dan komunikatif.[8]

Persamaan penelitian yang akan diteliti dengan penelitian Alvin Naila Kharimata adalah sama-sama meneliti pada Obyek pemerintahan dengan ditinjau dari *notabe* syariah/Islam, yang mana peneliti melakukan penelitian pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Kediri. Sedangkan Alvin Naila Kharimata meneliti pada Dinas Koperasi dan UMKM Kota Kediri. Perbedaan, penelitian tersebut Implementasi program Dinas koperasi yang dihubungkan dengan Manajemen Islam. Sedangkan peneliti yang akan diteliti membahas penilaian masyarakat pemohon tentang Kualitas pelayanan yang ditinjau dari Etika Pelayanan Islam.

[8] Alvin Naila Kharimata, "*Implementasi Program Dinas Koperasi dan UMKM terhadap permberdayaan UMKM di Kota Kediri Ditinjau Dari Manajemen Islam"*, Skripsi tidak diterbitkan, STAIN, Kediri, 2016.