

BAB I

PENDAHULUAN

A.Latar Belakang

Penyediaan layanan publik yang berkualitas ditentukan oleh sejauh mana pemerintah memastikan bahwa pelayanan yang diterima masyarakat sudah memuaskan. Untuk menilai pelayanan yang baik tersebut, sangat penting memanfaatkan evaluasi kinerja pegawai pelayanan publik untuk menilai seberapa jauh mana pelayanan publik mencapai tujuannya.

Apabila kinerja pelayanan publik berjalan dengan baik dapat menciptakan efisiensi dalam pemberian layanan kepada masyarakat. Efisien yang dimaksud termasuk waktu dan biaya yang digunakan dengan tepat dan sebanding dengan sumber daya yang digunakan. Masyarakat yang senang dengan layanan yang diterima lebih merasa dihargai dan menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, selain itu juga pada dunia internasional akan melihat negara yang mempunyai pelayanan publik yang baik lebih menguntungkan dan hal ini yang dapat mempermudah negara dalam menyediakan akses investasi dan kolaborasi asing. Dengan demikian, dengan adanya pelayanan publik yang baik tidak hanya menjadikan masyarakat puas, tapi juga memberi efek yang positif terhadap ekonomi, politik, dan pembangunan sosial.

Pelaksanaan pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis. Target utama dari pengimplementasian pelayanan publik yang

baik adalah masyarakat, karena setiap individu pasti memiliki kebutuhan alami akan pelayanan. Negara harus lebih memperhatikan dan terus melakukan peningkatan terhadap pelayanan publik yang nantinya juga akan mempengaruhi semua ruang publik seperti ekonomi, sosial, politik, budaya, dan bidang lainnya.

Setiap masyarakat terus mengharapkan pemerintah memberikan pelayanan terbaik dan berkualitas, namun hal tersebut sering tidak terpenuhi dan tidak memuaskan karena pelayanan jauh dari kata baik. Pelayanan secara empiris sering diartikan sebagai ketidakpastian, melelahkan, mahal, lambat, berbelit-belit. Pemerintah dalam perannya sebagai penyedia layanan publik juga sudah diatur dalam Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1, menyebutkan :

"Pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan Pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau Pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara Pelayanan publik."

Banyak pemerintah daerah menggunakan konsep MPP menjadi salah satu cara pemerintah memberi kemudahan untuk masyarakat mendapatkan pelayanan dalam satu gedung. Terdapat peran DPMPTSP dalam pengelolaan MPP untuk memastikan bahwa MPP memiliki kualitas yang baik sebagai pusat pelayanan yang responsif, efisien dan efektif terhadap pelayanan yang dibutuhkan masyarakat. DPMPTSP adalah lembaga pemerintah yang mempunyai tanggungjawab untuk merumuskan,

mengkoordinasikan, mengevaluasi, pelaporan dan menerapkan kebijakan pelayanan perizinan dan penanaman modal. Secara keseluruhan, DPMPTSP berperan penting dalam memfasilitasi dan mempercepat proses pelayanan penanaman modal dan perizinan di Indonesia. Sedangkan tugas DPMPTSP dalam pengelolaan MPP adalah menyediakan fasilitas pada gerai atau ruang perwakilan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan mengkoordinasikan penyelenggaraan pelayanan di MPP. DPMPTSP harus memastikan bahwa fasilitas yang disediakan memenuhi standar dan dapat menunjang kualitas pelayanan di MPP.

MPP juga dapat dipahami sebagai sarana yang digunakan pemerintah untuk mengoptimalkan pelayanan publik. Selama pemerintah menggunakan konsep MPP dan menjanjikan peningkatan kualitas dan kemudahan akses pelayanan, dalam pengelolaannya bukan tanpa kesulitan. Kolaborasi antar instansi, pengalaman pengguna, efisiensi prosedur administrasi, ketersediaan informasi yang tepat adalah beberapa hal yang perlu terus di perhatikan untuk menjamin MPP berjalan dengan kualitas terbaik. Di sisi lain, dalam beberapa kajian empiris dijelaskan bahwa masih banyak kekurangan DPMPTSP dalam pengelolaan MPP. Salah satunya yaitu pengelolaan MPP Nyawiji Kabupaten Nganjuk oleh DPMPTSP. masih terdapat kekurangan dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, seperti beberapa ruang atau gerai MPP yang beroperasi di jam yang tidak sesuai jadwal, sosialisasi atau promosi pelayanan di MPP yang masih kurang, pemberian pelayanan terhalang oleh sikap pegawai, dalam

beberapa berita di tahun 2022 juga dijelaskan bahwa Kementerian Pendayagunaan Sipil Negara Dan Reformasi Birokrasi (KEMENPAN RB) belum mengakui MPP Kabupaten Nganjuk dikarenakan belum lengkapnya fasilitas, teknik pelayanan, dan tata ruang yang dinilai belum maksimal pasca pandemi Covid-19 mereda. Kekurangan demikian harus segera diperbaiki di MPP Nganjuk agar masyarakat lebih tertarik untuk mengurus dokumen atau mendapatkan pelayanan lainnya di MPP.

Berdasarkan permasalahan tersebut peneliti mempelajari lebih lanjut mengenai kinerja DPMPTSP dalam pengelolaan MPP Kabupaten Nganjuk. Penelitian ini bertujuan untuk menentukan seberapa baik DPMPTSP dalam pengelolaan MPP sesuai dengan tujuannya yaitu memberikan kemudahan masyarakat menerima pelayanan dalam satu pintu. Dalam pengukuran kinerja DPMPTSP peneliti akan menganalisis terkait kualitas, kuantitas, efektivitas, ketepatan waktu dan komitmen kerja DPMPTSP di dalam pengelolaan MPP Nyawiji Nganjuk. Penelitian ini diharapkan dapat membantu pemerintah daerah dan DPMPTSP dalam meningkatkan kualitas pelayanan di MPP Nyawiji Nganjuk.

Berdasarkan penjelasan di atas, penulis tertarik melakukan penelitian di DPMPTSP Kabupaten Nganjuk dengan judul : “KINERJA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DALAM PENGELOLAAN MAL PELAYANAN PUBLIK”. Melalui penelitian ini, diharapkan MPP dapat berkembang menjadi

model Pelayanan publik yang efisien dan berdaya saing, memberikan manfaat yang optimal bagi masyarakat dan pemerintah daerah.

B. Perumusan Masalah

1. Bagaimana Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Pengelolaan Mal Pelayanan Publik Nyawiji Kabupaten Nganjuk ?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat di dalam meningkatkan Kinerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Pengelolaan Mal Pelayanan Publik Nyawiji Kabupaten Nganjuk ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk Mengetahui dan Menganalisis Kinerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Pengelolaan Mal Pelayanan Publik Nyawiji Kabupaten Nganjuk
2. Untuk Mengetahui Faktor Pendukung dan Penghambat didalam Meningkatkan Kinerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelaynan Terpadu Satu Pintu Dalam Pengelolaan Mal Pelayanan Publik Nyawiji Kabupaten Nganjuk.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari temuan penelitian,sebagai berikut :

1. Manfaat teoritis

Dengan mengidentifikasi dan mengevaluasi indikator-indikator yang mempengaruhi kinerja DPMPTSP dalam pengelolaan MPP Kabupaten Nganjuk, penelitian ini membuka jalan pada penelitian-penelitian lebih mendalam selanjutnya yang nantinya akan secara signifikan memajukan dan mengembangkan penemuan yang sudah ada dari yang telah disarankan.

2. Manfaat praktis

Penelitian ini dapat digunakan untuk menilai seberapa baik organisasi pemerintah, khususnya di DPMPTSP Kabupaten Nganjuk dalam meningkatkan layanan publik yang diberikan di MPP Nyawiji Nganjuk.

3. Manfaat individu

Dari hasil penelitian, penulis mendapatkan manfaat berupa pengetahuannya di bidang administrasi publik dan mempertajam kemampuan dalam analisis data dan penelitian. Selain itu, peneliti dapat terhubung langsung dengan para profesional di bidangnya untuk mendapatkan pengetahuan tentang topik dari penelitian.