**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang**

Dalam menghadapi Era Globalisasi yang semakin berkembang, ada begitu banyak tantangan-tantangan yang harus dilalui dalam suatu perusahaan atau instansi. Hal tersebut membuat suatu perusahaan atau instasi harus cepat dan tanggap dalam menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya yang harus melayani masyarakat. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah khususnya bagian Pelayanan Perizinan yang bergerak di bidang pelayanan jasa, harus dapat memberikan pelayanan yang sangat baik/terbaik (service excellent) untuk selalu dapat memenangkan hati masyarakat.

Pelayanan merupakan kualitas yang harus dihubungkan dengan harapan pelanggan dan memuaskan pelanggan, dengan kata lain adalah mendengarkan suara pelanggan. Untuk mencapai suatu pelayanan yang prima pihak perusahaan haruslah memiliki keterampilan tertentu, diantaranya berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, tenang dalam bekerja, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan, menguasai pekerjaannya baik tugas yang berkaitan pada bagian atau departemennya maupun bagian lainnya, mampu berkomunikasi dengan baik, mampu mengerti dan memahami bahasa isyarat (gesture) pelanggan serta memiliki kemampuan menangani keluhan pelanggan secara profesional.

Kualitas pelayanan merupakan segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh

perusahaan atau instansi Pemerintah, guna memenuhi harapan dan kepuasan konsumen atau masyarakat secara maksimal. Dengan memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan kebutuhan serta berfokus kepada pelanggan atau masyarakat secara sangat baik atau terbaik. Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang saat ini, aparatur negara dalam hal ini dititi beratkan kepada aparatur pemerintah hendaknya dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya, yang berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan Sejak diberlakukannya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 1999 tentang pemerintah Daerah yang selanjutnya diubah dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004.

Dengan adanya pelimpahan wewenang dari Pemerintah Pusat ke Daerah diharapkan dapat memberikan dampak yang nyata yang luas dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini juga dapat memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dan membuka peluang bagi Pemerintah Daerah untuk melakukan inovasi dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan yang lebih baik.

Pelayanan menjadi faktor penting dalam sebuah organisasi, baik organisasi yang berorientasi profit maupun organisasi publik, karena pelayanan merupakan aktivitas yang berhubungan langsung dengan pelanggan. Pelaksanaan pelayanan berkaitan dengan upaya pencapaian tujuan/misi organisasi secara optimal. Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan tidak hanya sekedar memberikan bantuan terhadap kebutuhan pelanggan, tetapi juga pemberian pelayanan yang terbaik dan sesuai dengan harapan pelanggan. Alasan penting mengenai diperlukannya pelayanan yang baik ialah agar terwujud pelayanan yang efektif, efisien, dan ekonomis sesuai dengan kepentingan masyarakat.

Pelayanan merupakan aktivitas yang memiliki peranan penting dalam pencapaian tujuan dari setiap organisasi. Organisasi publik berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan (masyarakat) sesuai dengan Keputusan Menteri Pemberdayaan paratur Negara No.63 tahun 2003 meyebutkan bahwa “Hakikat Pelayanan Publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat”.

Instansi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah Sulawesi Utara juga memiliki kewajiban sebagai abdi Negara untuk melayani masyarakat yang terkait dengan instansi tersebut. Namun dalam memberikan pelayanan publik, pegawai yang ada di bagian bidang pelayanan perizinan belum memberikan pelayanan dengan kualitas yang di berikan kepada masyarakat, dalam hal ini para investor dan pengusaha yang mengurus izin usahanya.

Pelaksanaan penerapan pelayanan prima di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah dapat diketahui dari standar pelayanan publik. Standar pelayanan tersebut antara lain prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, dan kompetensi petugas pemberi layanan. Penerapan budaya pelayanan prima yang ada di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah sangat bergantung pada sumber daya manusia yang ada di dalamnya.

Berdasarkan observasi, masih ditemui pelaksanaan pelayanan yang belum optimal. Keadaan tersebut menghambat kelancaran proses pelayanan masyarakat yang masih menganggap bahwa prosedur perizinan maupun permohonan terlalu rumit. Aspek ketepatan waktu sesuai dengan aturan masih kurang diterapkan oleh petugas. Sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) maksimal waktu untuk setiap jenis perizinan atau permohonan tidak lebih dari satu hari, akan tetapi dalam kenyataannya waktu penyelesaiannya masih belum sesuai dengan ketentuan yang telah tercantum dalam waktu pelayanan berkas perizinan dan permohonan. Masyarakat kurang memahami alur izin yang diberikan. Kondisi tersebut menyebabkan kurang optimalnya proses pelayanan perizinan dan permohonan bagi masyarakat.

Berdasarkan permasalahan di atas, penulis mengangkat topik penelitian dengan judul “**Penerapan Pelayanan Prima pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah Sulawesi Utara”.**

* 1. **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut: “Bagaimana Penerapan Pelayanan Prima di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah Sulawesi Utara yang berdampak pada kepuasan konsumen”

**1.3** **Pembatasan Masalah**

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah Sulawesi Utara mempunyai Tiga (3) Sub Bagian dan Empat (4) Bidang. Maka penulis hanya membatasi masalah hanya pada Bidang Pelayanan Perizinan.

**1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini ialah bertujuan untuk:

1. Untuk memberikan gambaran Pelayanan pada masyarakat/publik di bagian Pelayanan Perizinan pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah Sulawesi Utara.
2. Untuk memberikan gambaran bagaimana penerapan pelayanan prima di bagian Pelayanan Perizinan yang berdampak pada kepuasan masyarakat/publik.

**1.5 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat baik teori

1. Penelitian ini dapat menjadi bahan ajang berpikir kritis pembelajaran Penerapan Pelayanan Prima. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan informasi dan menambah wawasan mengenai Penerapan Pelayanan Prima, serta dapat dijadikan acuan untuk penelitian yang sejenis.
2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan kontribusi positif dalam upaya penyempurnaan kerja yang berkaitan dengan pelayanan sistem dan prosedur kerja. Penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai alternatif dalam perbaikan pelayanan.

**1.6. Teknik penulisan**

**1.6.1 Metode Penelitian**

Penulis melakukan Penelitian yaitu melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) selama Tiga (3) Bulan Dua (2) Minggu sejak bulan Febuari – Mei 2017 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah Sulawesi Utara.

**1.6.2 Jenis Penelitian dan Metode Penelitian**

Penulis Mengunakan Metode Deskriptif kualitatif yaitu data

**1.6.3 Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data**

1. Jenis Data
2. Data Primer

Data yang dikumpulkan Sendiri oleh penulis dengan mengamati dan menggambarkan secara langsung pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah Sulawesi Utara.

1. Data Sekunder

Data Pendukung yang diperoleh dari Referensi Buku, sumber internet dan instansi Contohnya Struktur Organisasi,visi misi instansi serta sumber daya dari pegawai yang berkaitan dengan Tugas Akhir.

1. Teknik Pengumpulan Data
2. Observasi

Pengamatan yang dilakukan secara langsung oleh penulis terhadap kerja Pimpinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah Sulawesi Utara.

1. Studi Pustaka

Informasi yang penulis peroleh dari perpustakaan Politeknik Negeri Manado, Buku-buku serta referensi yang penulis ambil dari internet yang berhubungan dengan judul yang penulis angkat.

**1.6.4 Analisis Data**

Dalam hal ini penulis mengunakan analisis Deskriptif komparatif yaitu dengan memberikan gambaran umum dan memaparkan secara sistematis mengenai data yang diperoleh sesuai dengan kenyataan yang ada di lapangan secara menyeluruh dan selengkap-lengkapnya sehingga memperoleh data yang baik serta mengaitkan dengan beberapa informasi yang diperoleh dari beberapa buku sehingga dapat menarik kesimpulan