

BAB I

PENDAHULUAN

1. 1 Latar Belakang

Menurut Hardiyansyah (2011:11) Pelayanan pengurusan perizinan merupakan kegiatan yang diberikan kepada masyarakat untuk membantu dalam menyiapkan dan mengurus perizinan baik berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak yang lain.

Masyarakat yang memiliki usaha wajib mengurus izin atas usahanya tersebut, pelayanan pengurusan perizinan usaha ini harus melalui pihak yang ditunjuk oleh negara pada daerah tempat masyarakat itu membuka usaha yang mereka miliki.

Persaingan usaha yang terjadi saat ini semakin ketat. Untuk membuat suatu usaha tersebut semakin baik, maka masyarakat yang memiliki usaha diperlukan perizinan. Pesaing tidak hanya antar negara akan tetapi antar wilayah juga sangat menonjol dan saling bersaing untuk mendapatkan pelayanan terbaik.

Jika pelayanan perizinan yang diberikan tidak memuaskan, maka calon investor enggan untuk menanamkan modal atau investor yang telah berinvestasi dapat menarik kembali modal usaha untuk area lain yang proses pengurusan izinnya lebih mudah.

Tidak hanya investor akan tetapi masyarakat umum yang mengurus perizinan, juga enggan mengurus perizinan. Hal ini akan berdampak pada penurunan investasi serta muncul ketidakpercayaan publik terhadap pelayanan yang diberikan.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi yang disebut seterusnya sebagai DPMPTSP Kota Bekasi adalah badan yang melakukan pelayanan publik dan pengurusan perizinan dalam bentuk pendaftaran,

rekomendasi, sertifikasi, penentuan kuota dan izin melakukan suatu jasa atau usaha yang biasanya harus dimiliki dan diperoleh suatu organisasi perusahaan atau sebelum seseorang dapat melakukan suatu kegiatan.

DPMPTSP Kota Bekasi bertujuan sebagai sarana untuk mendorong pertumbuhan ekonomi daerah dan nasional. DPMPTSP Kota Bekasi yang merupakan gabungan dari unsur-unsur perangkat daerah yang mempunyai wewenang di bidang pelayanan perizinan dan penanaman modal sebagai organisasi lain yang merupakan bagian dari perangkat daerah.

DPMPTSP Kota Bekasi mempunyai tugas pokok yaitu membantu Walikota dalam melaksanakan koordinasi dan menyelenggarakan pelayanan administrasi dibidang perizinan dan penanaman modal yang menjadi urusan daerah secara terpadu dengan koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplikasi, keamanan dan kepastian.

DPMPTSP Kota Bekasi mempunyai tugas pokok yaitu membantu Walikota dalam melaksanakan koordinasi dan menyelenggarakan pelayanan administrasi dibidang perizinan dan penanaman modal yang menjadi urusan daerah secara terpadu dengan koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplikasi, keamanan dan kepastian.

Hal tersebut tidak terlepas dari peran DPMPTSP Kota Bekasi yang memiliki kualitas pelayanan yang baik sehingga para investor dan penanam modal merasa dilayani dengan baik.

Pencapaian ini juga diperkuat dengan pencapaian target sesuai laporan kegiatan tersebut. Guna memantau sistem pelayanan perizinan DPMPTSP Kota Bekasi maka telah dilakukan Survey Kepuasan Masyarakat (IKM) kepada beberapa

responden dengan indeks kepuasan sebesar 82.75 (pada tahun 2019), dan 82.80 (pada tahun 2020). Dari hasil IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) mengalami peningkatan dari tahun - ketahun.

Berdasarkan hasil observasi penelitian terdahulu DPMPTSP Kota Bekasi, peneliti menemukan bahwa DPMPTSP Kota Bekasi memiliki kualitas pelayanan yang baik. Jenis perizinan yang dikelola adalah sistem pelayanan perizinan pada DPMPTSP Kota Bekasi sudah dapat diakses secara online, akan tetapi masih terdapat pemohon salah dalam penguploadan persyaratan berkas, sehingga proses perizinan tersebut mengalami kendala.

Perizinan tersebut membutuhkan waktu yang lama karena proses perizinan kesehatan mengalami kendala dalam pengecekan berkas persyaratan. Hal tersebut mungkin dapat mempengaruhi peningkatan sistem pelayanan perizinan DPMPTSP Kota Bekasi.

Berdasarkan penjabaran diatas maka dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis mengambil judul **“Rancang Bangun Sistem Informasi Peningkatan Pelayanan Perizinan Kesehatan Dengan Metode PIECES pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang ada maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana analisis sistem prosedur dalam melakukan perizinan yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi?
2. Bagaimanakah merancang metode PIECES yang digunakan dalam peningkatan pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi?
3. Bagaimana membangun sistem informasi untuk meningkatkan pelayanan perizinan dengan metode PIECES pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui analisis sistem pada prosedur pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi.
2. Merancang metode PIECES untuk mendapatkan hasil yang maksimal dari pelayanan perizinan yang terdapat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi.
3. Membangun sistem informasi untuk peningkatan pelayanan perizinan dalam Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penulisan laporan skripsi ini diharapkan dapat :

1. Dapat mengetahui dan mendapatkan gambaran secara detail mengenai prosedur dalam sistem pelayanan perizinan yang terdapat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi.
2. Mengetahui perancangan sistem informasi peningkatan pelayanan perizinan menggunakan metode PIECES pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi.
3. Mempermudah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi untuk pelayanan perizinan dengan metode PIECES dan kriteria yang sudah ditentukan.

1.5 Ruang Lingkup

Agar permasalahan tidak menyimpang dari tujuan, maka berikut ini adalah beberapa ruang lingkup yang perlu dibuat, diantaranya:

1. Data IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) yang diambil dari hasil survey dan questioner kepuasan masyarakat DPMPTSP dari tahun 2019-2020.
2. Indikator KPI (Key Performance Indicator) pada sistem pelayanan perizinan yang terdapat pada DPMPTSP Kota Bekasi.
3. Kriteria penentu kepuasan masyarakat pada kegiatan pelayanan perizinan DPMPTS Kota Bekasi.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian ini merupakan garis besar penyusunan yang memudahkan jalan pikiran dalam memahami secara keseluruhan isi penelitian ini. Sistematika penulisan terdiri dari:

BAB I Pendahuluan

Bab ini merupakan pendahuluan yang didalamnya berisi tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan, manfaat, ruang lingkup, dan sistematika penulisan.

BAB II Landasan Teori

Bab ini berisi tentang penjelasan teori-teori pendukung dimana akan dikemukakan mengenai konsep dasar sistem dan menggunakan metode *PIECES*.

BAB III Metodologi Penelitian

Bab ini menguraikan mengenai kerangka pemikiran, teknik pengumpulan data, metode pengembangan sistem, waktu dan tempat penelitian serta alat dan bahan penelitian.

BAB IV Analisis Sistem

Bab ini menguraikan mengenai sejarah singkat berdirinya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi, identitas dan perkembangan organisasi secara umum, permasalahan pokok yang terjadi dalam sistem dan proses pemecahan masalahnya.

BAB V Hasil dan Pembahasan

Pada bab ini akan membahas tentang gambaran rancangan dari sistem informasi yang dianalisis, dan rancang bangun tersebut diusulkan untuk membuat perbaikan sistem yang sudah ada.

