

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah salah satu hal terpenting dalam suatu perusahaan. Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) adalah bagian yang memutuskan untuk berhasilnya suatu perusahaan didalam bidangnya. Hal ini sangat memerlukan perhatian tersendiri oleh suatu perusahaan karena akan mempengaruhi, kinerja, dan kualitas pelayanan dalam perusahaan tersebut. Tugas Sumber Daya Manusia (SDM) tentang sebagian organisasi tidak bisa dipukulrata kesamaan dengan organisasi yang lainnya, karena setiap individu mempunyai keinginan yang tidak sama serta memiliki pemikiran dan definisi kerja yang tidak sama hingga berdampak kepada kinerjanyaapun tidak sama. Keterbatasan yang dimiliki Aparatur Sipil Negara (ASN) untuk mewujudkan keinginan masyarakatpun pastinya memunculkan komplek atau tuntutan karena ketidakpuasan masyarakat tersebut. Tuntutan – tuntutan itu akan diberikan pada pemerintah dan dimana Aparatur Sipil Negaranya (ASN) mempunyai tanggung jawab dalam mengurus permasalahan didalam masyarakatnya itu sendiri. Dari hal tersebut, keluarlah cara menata pemerintah yang baik (*Good Governance*) untuk memperbaiki serta memecahkan masalah yang ada karena tuntutan dari masyarakat, dan berharap untuk mampu mengatasi semua masalah yang bermunculan.

Penyelenggaraan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu didalam mengelola adalah 111 perijinan yang merupakan kerjasama dari Walikota kepada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanana Terpadu Satu Pintu DPMPTSP berdasarkan prosedur pelayanan yang terkait. Salah satunya yaitu izin mendirikan bangunan dengan melakukan prosedur pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Antara lain masyarakat mengisi formulir dan konsultasi pada petugas pelayanan. Didalam Penyelenggaraan pengaduan diwajibkan untuk melayani masyarakat dengan sepenuh hati, Pun tercantum juga pada bagian pelayanan publik terkhusus pada bidang pengaduan izin mendirikan bangunan yang dikelola Dinas Kota Palembang adalah dari pelaksanaan independen daerah yang mengangani pelayanan dibidang pengaduan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dibagian Kota Palembang.

Terkait dengan permasalahan terhadap pelayanan didalam bidang pengaduan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) terdapat masalah ketidakpuasan mayarakat terhadap pelayanan publik Izin Mendirikan Bangunan (IMB) seperti halnya terhadap belum optimalnya pelayanan sehingga tidak sedikit masyarakat yang mengeluh dan tidak tahu bagaimana cara mengoperasikan prosedur pelayanan, misalkan masalah biaya, persyaratan yang diperlukan, dan waktu. Sehingga masyarakat memberikan pengaduan dalam ketidak puasannya tersebut begitu berbelit-belit dan sulit untuk di pahami oleh masyarakat itu sendiri.

Dalam hal ini untuk menumbuhkan kepedulian masyarakat terhadap peningkatan kualitas pemerintah Kota Palembang, maka aparatur pemerintah

wajib memaksimalkan pelayanan yang efektif dan seefisien mungkin. Oleh sebab itu, adanya *complaint* dibuatlah cara-cara bagaimana perbaikan pada kinerja. Salah satunya yaitu pelayanan pada bidang Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

Didalam pelayanan publik pada bidang pengaduan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Kota Palembang, ada beberapa pelayanan penyelenggaraan yang sering terjadi masalah seperti kurangnya informasi syarat, dan proses didalam memperoleh izin.

Melihat pentingnya prosedur dalam mendirikan bangunan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Palembang maka penulis tertarik melakukan penelitian sebagai berikut: ” **Penanganan Pengaduan Masyarakat Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Palembang** ”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas maka peneliti megkaji tentang “ Bagaimana bentuk penanganan pengaduan masyarakat yang disampaikan masyarakat dalam pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadus Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Palembang?”

## **1.3 Tujuan penelitian**

Tujuan penelitian adalah “Untuk mengetahui bentuk penanganan pengaduan yang disampaikan masyarakat dalam pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Palembang”.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Pada penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

##### **1. Bagi Penulis**

Bagi penulis dapat menambah wawasan, informasi, juga memberikan kesempatan dalam penerapan teori yang diperoleh.

##### **2. Bagi Instansi**

Bagi instansi dapat membantu dalam memudahkan pencarian informasi mengenai pelayanan publik dibidang Izin Mendirikan Bangunan IMB.

##### **3. Bagi Pihak Lainnya**

Sebagai wawasan terhadap penelitian manajemen yang berhubungan dengan pelayanan publik pada bidang pengaduan izin mendirikan bangunan IMB Kota Palembang.

#### **1.5 Ruang lingkup Pembahasan**

Pada saat melakukan pembahasan penulis hanya terfokus didalam pelayanan pada bidang pengaduan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Dinas

Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Palembang.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

### **BAB I: PENDAHULUAN**

Pada bab ini menjabarkan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup pembahasan, dan sistematika penulisan.

### **BAB II: LANDASAN TEORI**

Pada bab ini menjabarkan tentang pengertian SDM, dan landasan teori yang dipakai dalam penyusunan kerangka teori dan penelitian sebelumnya.

### **BAB III: METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini menjabarkan tentang metodologi penelitian, objek penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, teknik analisa data, pemeriksaan keabsahan data.

### **BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN**

Pada bab ini menjabarkan tentang sejarah singkat instansi, visi dan misi instansi, jam kerja instansi, serta penjelasan hasil penelitian.

**BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini menjabarkan kesimpulan berdasarkan analisis yang diuraikan pada bab IV, serta diberikan saran berdasarkan analisis tersebut.

**DAFTAR PUSTAKA****LAMPIRAN**