

**TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)**

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA BADAN PERIZINAN  
PENANAMAN MODAL DAN PROMOSI DAERAH (BP2MPD)  
KABUPATEN INDRAGIRI HILIR**



**TAPM Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
Gelar Magister Sains Dalam Ilmu Administrasi  
Bidang Minat Administrasi Publik**

**Disusun Oleh :**

**IHSANUDDIN**

**NIM: 017981692**

**PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS TERBUKA  
JAKARTA  
2013**

UNIVERSITAS TERBUKA  
PROGRAM PASCASARJANA  
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Pada Badan Perizinan Penanaman Modal Dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir “ adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Tembilahan, Oktober 2013

Yang menyatakan



IHSANUDDIN  
NIM : 017981692

## ABSTRAK

### KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA BADAN PERIZINAN PENANAMAN MODAL DAN PROMOSI DAERAH (BP2MPD) KABUPATEN INDRAGIRI HILIR

ihsanuddintembilahan@gmail.com

Adanya keluhan dan ketidakpuasan dari masyarakat menggambarkan betapa kurang baiknya pelayanan publik yang selama ini telah dinikmati oleh masyarakat. Masyarakat seharusnya diperlakukan sebagai warga negara yang lebih memiliki dan mengutamakan haknya untuk dilayani, yang mempunyai pilihan dalam hal memilih dan menentukan jenis pelayanan yang diinginkan.

Sebelumnya banyak hasil penelitian, seminar dan karya tulisan dari para ahli tentang penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dan berkualitas. Tetapi, nyatanya sampai saat ini pelayanan publik yang berkualitas tersebut masih belum dijalankan sebagaimana teori-teori yang dijabarkan oleh para ahli tersebut.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian yang dilakukan di Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir ini berusaha menemukan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada lembaga ini. Faktor-faktor tersebut yaitu kemampuan parat, struktur organisasi dan sistem pelayanan.

Hal yang paling utama dari penyelenggaraan pelayanan publik adalah kualitas dari penyelenggara pelayanan tersebut (aparatur), yang harus menyadari bahwa dirinya adalah sebagai pelayan bagi masyarakat dan masyarakatlah yang harus dilayani dengan sebaik-baiknya. Sehingga berbagai faktor dan indikator dalam menentukan kualitas pelayanan publik dapat terpenuhi, yang pada akhirnya akan berdampak pada semakin meningkatnya kualitas pelayanan publik. Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh bahwa kualitas pelayanan publik di BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir masih perlu ditingkatkan di beberapa aspek, walaupun aspek yang lain sudah baik. Hasil penelitian menunjukkan dimensi *Tangibles* dan *Assurance* sudah menunjukkan baik sedangkan yang masih perlu ditingkatkan yaitu dimensi *Reliability*, *Responsiveness* dan *Empathy*.

**Kata Kunci :** *Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, BP2MPD Kabupaten Inhil*

**ABSTRACT****QUALITY OF PUBLIC SERVICE IN BADAN PERIZINAN  
PENANAMAN MODAL DAN PROMOSI DAERAH  
KABUPATEN INDRAGIRI HILIR**

ihsanuddintembilahan@gmail.com

The number of complaints and dissatisfactions of the people describe how bad the quality of public services that had been enjoyed by them. They should be treated as citizens have more rights and priorities to be served, which has a choice in terms of selecting and determining the type of desired service.

Many previous research, seminars and papers from the experts are about implementation of good and quality public services. But, in fact, recently the quality of public services has not been implemented as the theories elaborated by the experts.

Based on this, research conducted at Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Indragiri Hilir is trying to find the factors that influence the quality of public services in these institutions. These factors are the ability of personals, organizational structures and services systems.

The main thing of the quality of public services is about the service provider (apparatus), who must realize that he is a servant of the people and they that must be served well. So that, the factors and the indicators in determining the quality of public services can be met, which will ultimately have an impact on increasing the quality of public services. Based on the result of the study, found that the quality of public services in BP2MPD Indragiri Hilir still needs to be improved in some aspects, although the order aspects are good. The aspects are good like tangibles and assurance, the aspects still needs to be improved are reliability, responsiveness and empathy.

**Key Word** : Public services, quality of services, BP2MPD Indragiri Hilir

## LEMBAR PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : **Kualitas Pelayanan Publik pada Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir.**

Penyusun TAPM : **IHSANUDDIN**

N I M : **017981692**

Program Studi : **Adminiistrasi Publik**

Hari/tanggal : **Senin, 16 Agustus 2013**

Menyetujui:

Pembimbing I



**Dr. Febri Yuliani, M.Si**  
NIP. 19770203 200501 2 003

Pembimbing II



**Dr. Achmad Hidir, M.Si**  
NIP. 19640409 199009 1 001

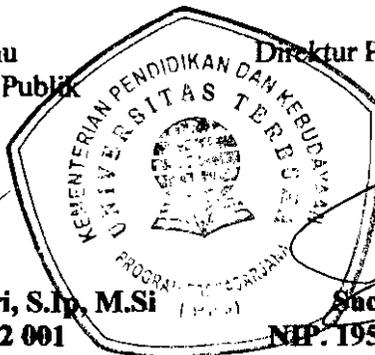
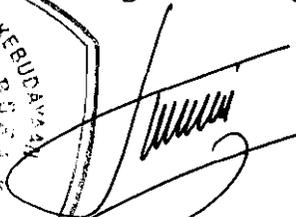
Mengetahui,

Ketua Bidang Ilmu  
Magister Administrasi Publik



**Florentina Ratih Wulandari, S.Ip, M.Si**  
NIP. 197106 091980 2 001

Direktur Program Pascasarjana

**Suciati, M.Si, Ph.D**  
NIP. 19520213 198503 2 001

**DEPARTEMEN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
PROGRAM PASCA SARJANA  
UNIVERSITAS TERBUKA**

Jl. Cabe Raya, Pondok Cabe, Pamulang, Tangerang Selatan 15418  
Telp. 021.7415050, Fax. 021.7415588

---

**SURAT PERNYATAAN PERBAIKAN  
DAN PENYERAHAN NASKAH TAPM**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : IHSANUDDIN  
NIM : 017981692  
Program Studi : Magister Administrasi Publik  
Judul TAPM : KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA  
BADAN PERIZINAN PENANAMAN MODAL  
DAN PROMOSI DAERAH (BP2MPD)  
KABUPATEN INDRAGIRI HILIR.

Dengan ini menyatakan telah memperbaiki naskah TAPM menurut format PPs-UT dan bersama ini saya menyerahkan hasil perbaikan kepada Direktur PPs-UT selaku Panitia Ujian Sidang.

Atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terima kasih.

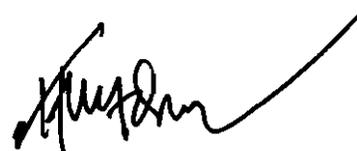
Pekanbaru, 18 November 2013

Mengetahui,  
Kepala UPBJJ-UT Pekanbaru



**Drs. ELFIS SUANTO, M.Si**  
NIP. 19661002 199103 1 003

Yang Mendaftar



**IHSANUDDIN**  
NIM. 017981692

Ketua Bidang Ilmu/Program Magister Administrasi Publik

**FLORENTINA RATIH WULANDARI, S.Ip, M.Si**  
NIP. 19710609 199802 2 001

**DEPARTEMEN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
PROGRAM PASCA SARJANA  
UNIVERSITAS TERBUKA**

Jl. Cabe Raya, Pondok Cabe, Pamulang, Tangerang Selatan 15418  
Telp. 021.7415050, Fax. 021.7415588

---

**PENDAFTARAN WISUDA**

Nama Lengkap : IHSANUDDIN  
Program : Magister Administrasi Publik  
Tempat Lahir : Ujung Gading  
Tanggal/Tahun Lahir : 25 Agustus 1970  
NIM : 017981692  
Tanggal Ujian Sidang : 26 Oktober 2013  
Judul TAPM : Kualitas Pelayanan Publik Pada Badan Perizinan  
Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD)  
Kabupaten Indragiri Hilir.  
Dosen Pembimbing I : Dr. FEBRI YULIANI, M.Si  
Dosen Pembimbing II : Dr. ACHMAD HIDIR, M.Si  
Alamat Tetap : Jl. Soebrantas Gg. Perwira Tembilahan  
No. Telp./HP : 0812 6809 766  
Hadir dalam upacara wisuda :

Pekanbaru, 18 November 2013

Mengetahui,  
Kepala UPBJJ-UT Pekanbaru



**Drs. ELFIS SUANTO, M.Si**  
NIP. 19661002199103 1 003

Yang Mendaftar



**IHSANUDDIN**  
NIM. 017981692

**UNIVERSITAS TERBUKA  
PROGRAM PASCA SARJANA  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

**PENGESAHAN**

**NAMA : IHSANUDDIN**  
**NIM : 017981692**  
**PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI PUBLIK**  
**JUDUL TAPM : KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA BADAN PERIZINAN PENANAMAN MODAL DAN PROMOSI DAERAH (BP2MPD) KABUPATEN INDRAGIRI HILIR.**

**Telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Program Pasca Sarjana, Program Studi Administrasi Publik Universitas Terbuka Pada :**

**Hari/ Tanggal : Sabtu, 26 Oktober 2013**  
**Waktu : Jam 09.00 – 11.00 Wib**  
**Tempat : Ruang Sidang UPBJJ-UT Pekanbaru**

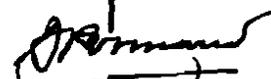
**Dan telah dinyatakan LULUS**

**Panitia PENGUJI TAPM :**

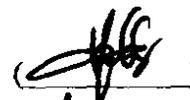
**Ketua Komisi Penguji : Drs. ELFIS SUANTO, M.Si**



**Penguji Ahli : DJAKA PERMANA, M.Si, Ph.D**



**Pembimbing I : Dr. FEBRI YULIANI, M.Si**



**Pembimbing II : Dr. ACHMAD HIDIR, M.Si**



## KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah ke hadirat Allah SWT, karena atas rahmat, taufik dan hidayah-Nya, penulis akhirnya dapat menyelesaikan tesis ini yaitu tentang kualitas pelayanan publik pada Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) kabupaten Indragiri Hilir.

Tesis ini merupakan salah satu syarat untuk dapat dinyatakan lulus dari program studi Magister Administrasi Publik (MAP) Universitas Terbuka.

Dalam penulisan tesis ini banyak pihak yang membantu dalam penyelesaian tesis ini. Untuk itu penulis sangat berterima kasih kepada :

1. Kepala Badan Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Desa (BPMPD), H.Edy Syafwannur, SE, MP yang telah mengizinkan untuk mengikuti studi di Magister Administrasi Publik (MAP) Universitas Terbuka.
2. Kepala Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir, yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian dilingkungan BP2MPD.
3. Dr. Febri Yuliani, M.Si dan Dr. Achmad Hidir, M.Si., selaku Dosen Pembimbing dalam penelitian tesis ini.
4. Pengelola dan karyawan MAP Universitas Terbuka beserta seluruh staf, khususnya UPJJ-UT Pekanbaru.
5. Seluruh dosen dan pengajar di MAP Universitas Terbuka yang sudi memberikan transfer ilmu, sehingga membuka cakrawala dan wawasan dalam konsep berpikir, semoga ilmu tersebut kelak dapat dipergunakan sebaik-baiknya.

6. Seluruh rekan-rekan mahasiswa MAP UT senasib dan sepenanggungan atas kebersamaannya selama ini, semoga persahabatan kita tetap terjaga selalu.
7. Seluruh sahabat, saudara dan handai taulan yang telah banyak membantu memberikan nasehat, motivasi dan semangat dalam menyelesaikan studi ini.
8. Orang Tua, Istri dan keluarga yang telah memberikan semangat, dorongan dan do'a.

Semoga Allah SWT. membalas semua do'a, kesabaran, dorongan serta amal dan kebaikan yang telah diberikan menjadi ibadah dan kemudian mendapat ridha-Nya. Amiin...

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tesis ini masih belum sempurna, karenanya kritik, saran dan masukan demi kesempurnaan tesis ini sangat diharapkan, terutama dari kedua dosen pembimbing. Semoga setitik karya ini dapat bermanfaat.

Tembilahan, Oktober 2013

Penulis,

**IHSANUDDIN**

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
ABSTRACT .....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR BAGAN.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Kegunaan Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
A. Pelayanan Publik .....	9
B. Unsur-Unsur Pelayanan Publik.....	15
C. Asas-Asas Pelayanan Publik.....	16
D. Prinsip Pelayanan Publik .....	18
E. Kualitas Pelayanan Publik .....	25
F. Kepuasan Pelanggan.....	38
G. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik .....	40
H. Penelitian Sebelumnya.....	44
I. Kerangka Berfikir.....	46
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>49</b>
A. Desain Penelitian .....	49
B. Lokasi Penelitian .....	49
C. Definisi Konsep dan Operasional .....	51
E. Prosedur Pengumpulan Data .....	53
F. Analisis Data.....	54
<b>BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>58</b>
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>109</b>
A. Kesimpulan .....	109
B. Saran .....	112

DAFTAR PUSTAKA .....	114
LAMPIRAN I Pedoman Dan Transkrip Hasil Wawancara. ....	117
LAMPIRAN II Daftar Perizinan/non perizinan BP2MPD Inhil.....	182
LAMPIRAN III SOP BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir.....	188

UNIVERSITAS TERBUKA

**DAFTAR BAGAN**

<b>Bagan 1. Mekanisme Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan</b>	
Terpadu Satu Pintu .....	78
<b>Bagan 2. Mekanisme Pegaduan Pelayanan dan Non Perizinan</b>	
Terpadu Satu Pintu .....	80

**UNIVERSITAS TERBUKA**

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. Segitiga Keseimbangan dalam Kualitas Pelayanan .....	25
Gambar 2. Kerangka Pikir .....	48
Gambar 3. Analisa Data .....	56

UNIVERSITAS TERBUKA

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1. Tingkat Pencapaian Target dan Program BP2MPD	
Kabupaten Indragiri Hilir .....	5
Tabel 2. Data Kepegawaian BP2MPD Tahun 2011	
Berdasarkan tingkat Pendidikan .....	71
Tabel3. Data Kepegawaian BP2MPD Tahun 2011	
Berdasarkan Status Kepegawaian dan Jenjang Kepangkatan.....	72
Tabel 5. Data Pejabat Sruktural Dilingkungan BP2MPD	
Kab. Inhil Tahun 2012.....	73

UNIVERSITAS TERBUKA

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I. Transkrip Wawancara
- Lampiran II. Daftar Perizinan/non perizinan pada Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir
- Lampiran III. SOP Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir

UNIVERSITAS TERBUKA

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Pemerintah dalam kehidupan bernegara memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya.

Pelaksanaan pelayanan publik merupakan tugas dari aparatur negara. Tugas ini dengan sangat jelas dituangkan dalam pembukaan UUD 1945 alenia keempat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Pelayanan publik meliputi semua aspek kehidupan masyarakat, bahkan sejak manusia dalam kandungan, mengurus akte kelahiran, pendidikan hingga ke mengurus surat kematian untuk pemakaman. Ruang lingkup pelayanan publik yang luas ini cenderung sangat tergantung kepada ideologi dan sistem ekonomi suatu negara. Menurut Arif (2002), negara-negara yang menyatakan diri sebagai negara sosialis cenderung memiliki ruang lingkup pelayanan lebih luas dibandingkan negara-negara kapitalis. Tetapi luasnya cakupan pelayanan publik tidak identik dengan kualitas pelayanan itu sendiri. Karena pelayanan publik merupakan suatu cara pengalokasian sumber daya melalui mekanisme politik,

bukannya lewat pasar, maka kualitas pelayanan itu sangat tergantung kepada kualitas demokrasi. Konsekuensi dari hal ini adalah negara-negara yang pilar-pilar demokrasi tidak bekerja secara optimal tidak memungkinkan pencapaian kualitas pelayanan publik yang lebih baik. Namun sebaliknya, pelayanan publik tanpa proses politik yang demokratis cenderung membuka ruang bagi praktek-praktek korupsi, misalnya untuk menghasilkan produk pelayanan publik yang bersifat kewajiban seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Surat Izin Mengemudi (SIM), pasport dan sebagainya.

Walaupun demikian menurut Arif (2002) fenomena korupsi yang berkaitan dengan jenis-jenis produk pelayanan publik hanya melibatkan biaya transaksi (antara sektor publik dengan individu masyarakat) yang relatif kecil, tetapi biaya-biaya transaksi tersebut melibatkan porsi populasi yang sangat besar. Karena itu pola korupsi dengan menggunakan instrumen produk-produk pelayanan tersebut bisa jadi memiliki dampak yang sangat luas. Sehingga masalah yang muncul adalah bagaimana meminimalkan biaya transaksi tersebut?

Selanjutnya menurut Arif (2002), prinsip *market oriented* organisasi pemerintahan harus diartikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah (aparatur) harus mengutamakan pelayanan terhadap masyarakat. Demikian juga prinsip *catalitic government*, mengandung pengertian bahwa aparatur pemerintah harus bertindak sebagai katalisator dan bukannya penghambat dari kegiatan pembangunan, termasuk di dalamnya mempercepat pelayanan masyarakat. Berdasarkan konteks ini, fungsi pemerintah lebih dititik beratkan sebagai regulator dibanding implementator atau aktor pelayanan. Sebagai imbangannya, pemerintah perlu memberdayakan kelompok-kelompok masyarakat sendiri

sebagai penyedia atau pelaksanaan jasa pelayanan umum. Tugas pemerintah adalah membantu masyarakat agar mampu membantu dirinya sendiri (*helping people to help themselves*). Inilah sesungguhnya yang dimaksud dengan prinsip *self-help* atau *steering rather than rowing*.

Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (selanjutnya disingkat BP2MPD) merupakan institusi khusus yang bertugas memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat di Kabupaten Indragiri Hilir. Pembentukan BP2MPD ini pada dasarnya dapat dikatakan sebagai terobosan baru atau inovasi manajemen pemerintahan di daerah. Artinya, pembentukan organisasi ini telah memberikan hasil berupa peningkatan produktivitas pelayanan umum minimal secara kuantitatif.

BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 31 Tahun 2008 tanggal 21 Nopember 2008 tentang susunan dan tata kerja Badan dan Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Indragiri Hilir, mempunyai tugas melaksanakan kewenangan Otonomi Daerah dalam rangka tugas Desentralisasi dan Pembangunan Dibidang Perizinan, Penanaman Modal dan Promosi Daerah.

Lebih lanjut, pembentukan BP2MPD ini perlu dikembangkan lagi dengan penemuan-penemuan baru dalam praktek manajemen pemerintahan di daerah. Salah satu peluang yang dapat dikembangkan dalam hal ini adalah penyediaan jasa-jasa pelayanan kedalam beberapa alternatif kualitas.

BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir memegang peranan yang sangat penting dalam perkembangan Indragiri Hilir pada umumnya, perkembangan perekonomian masyarakat Indragiri Hilir pada khususnya. Pentingnya peranan

lembaga ini dapat dilihat pada Tahun 2011 dengan banyaknya (sebanyak 107) izin yang menjadi hasil pelayanan dari lembaga ini, seperti izin mendirikan bangunan, izin reklame, izin keramaian dan sebagainya.

Fenomena yang terjadi di masyarakat juga menunjukkan bahwa masyarakat yang belum terlayani masih lebih besar dibandingkan masyarakat yang sudah terlayani. Kenyataan tersebut disebabkan selain karena faktor geografis juga oleh lemahnya pelayanan petugas baik secara administratif maupun teknis. Untuk itu BP2MPD sebagai organisasi pelaksana harus meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan, karena pada hakikatnya kualitas ditentukan hanya oleh pelanggan.

Namun, masyarakat pengguna jasa sering dihadapkan pada begitu banyak ketidakpastian ketika mereka berhadapan dengan birokrasi. Sangat sulit memperkirakan kapan pelayanan itu bisa diperolehnya. Begitu pula dengan harga pelayanan. Harga bisa berbeda-beda tergantung pada banyak faktor yang tidak sepenuhnya bisa dikendalikan oleh para pengguna jasa. Baik harga ataupun waktu seringkali tidak bisa terjangkau oleh masyarakat sehingga banyak orang yang kemudian enggan berurusan dengan birokrasi publik. Berikut adalah data selama 9 tahun terakhir mengenai jumlah pelayanan Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah Kabupaten Indragiri Hilir.

Tabel 1. Tingkat Pencapaian Target dan Program BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir

No	Tahun	Jumlah Perizinan yang dilayani	Jumlah Perizinan yang tidak terlayani	Total
1	2004	4	9	13
2	2005	331	6	337
3	2006	964	10	374
4	2007	967	23	990
5	2008	1.192	61	1.253
6	2009	1.129	31	1.160
7	2010	1.762	10	1.772
8	2011	2.817	4	2.821
9	2012	2.758	3	2.761

Sumber: BP2MPD Inhil

Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) secara empirik telah berhasil mendongkrak efisiensi dan produktivitas pelayanan publik. Namun perlu diperhatikan pula bahwa selain pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), fungsi BP2MPD sesungguhnya tidak lebih sebagai *front liner* dalam penyelenggaraan pelayanan tertentu. Artinya, BP2MPD justru dapat dipersepsikan sebagai 'penambahan rantai birokrasi' dalam pelayanan kepada masyarakat.

Sehingga untuk menghindari kesan seperti ini, maka BP2MPD bekerja secara profesional. Profesional dalam hal ini berarti meskipun terjadi penambahan

rantai birokrasi, namun proses penyelesaian jasa pelayanan dapat dilakukan secara lebih cepat dengan kualitas yang lebih baik pula.

Banyak fenomena yang menggambarkan betapa buruknya kualitas pelayanan publik yang selama ini dinikmati oleh masyarakat. Sudah sejak lama masyarakat mengeluh terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang dirasakannya sangat jauh dari harapannya. Permasalahan kualitas pelayanan publik yang telah diberikan tercermin dalam laporan banyaknya keluhan masyarakat yang disampaikan melalui surat kabar maupun media elektronik seperti radio, televisi dan media lainnya. Seperti yang diberitakan di media elektronik (Radio Lokal) yang menggambarkan banyaknya keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Dari beberapa media tersebut dapat diketahui bahwa masih terdapat adanya keluhan atau ketidakpuasan masyarakat akan hasil pelayanan. Karena pada intinya pelayanan publik mempunyai tujuan akhir yang bermuara kepada peningkatan kesejahteraan masyarakat dan peningkatan kualitas pelayanan yang diterima masyarakat.

Penelitian tentang kualitas pelayanan publik ini pada dasarnya sangat penting untuk dilakukan, dikarenakan masyarakat sebagai *customer* belum merasa puas baik dari segi waktu, biaya dan mutu pelayanan yang selama ini diberikan. Untuk itu penelitian ini ditujukan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir yang akhirnya dapat memberikan saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan di BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk meneliti permasalahan pelayanan publik ini dengan judul penelitian: **“Kualitas Pelayanan Publik Pada Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir”**.

### **B. Perumusan Masalah**

Masalah yang terdapat di BP2MPD kabupaten Indragiri Hilir ditunjukkan oleh berbagai macam keluhan masyarakat yang merasa belum puas terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, hal ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan masih rendah. Dari uraian latar belakang masalah diatas, dapat dirumuskan permasalahan yaitu:

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir?
2. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah seperti yang telah diuraikan diatas, maka dalam mengadakan penelitian penulis memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis kualitas pelayanan yang dilaksanakan di BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir.
2. Untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan penelitian ini meliputi kegunaan teoritis dan kegunaan praktis, yaitu sebagai berikut:

##### **1. Kegunaan Teoritis**

- a. Menambah wawasan bagi pengembangan ilmu dan pengetahuan terutama yang berhubungan dengan teori tentang administrasi publik.
- b. Sebagai masukan untuk kepentingan pengembangan ilmu bagi pihak-pihak yang berkepentingan untuk menjadikan penelitian lebih lanjut yang belum tercakup dalam penelitian ini.

##### **2. Kegunaan Praktis**

- a. Merumuskan langkah-langkah dan memberikan rekomendasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Pelayanan Publik

Hastono (2008) yang dikutip dari Groonroos menyatakan definisi pelayanan yaitu, pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal hal yang lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Kotler dalam Hastono (2008) mengemukakan sejumlah karakteristik pelayanan sebagai berikut:

1. *Intangibility* (tidak berwujud), tidak dapat dilihat, diraba, dirasa, didengar, dicium sebelum ada transaksi. Pembeli tidak mengetahui dengan pasti atau dengan baik hasil pelayanan sebelum pelayanan dikonsumsi.
2. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan), dijual lalu diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan karena tidak dapat dipisahkan. Karena itu, konsumen dapat berpartisipasi menghasilkan jasa layanan. Dengan adanya kehadiran konsumen, pemberi pelayanan berhati hati terhadap interaksi yang terjadi antara penyedia dengan pembeli. Keduanya mempengaruhi hasil layanan.
3. *Variability* (berubah rubah dan bervariasi), jasa beragam selalu mengalami perubahan, tidak selalu sama kualitasnya tergantung kepada siapa yang menyediakan dan kapan serta dimana disediakan.

4. *Perishability* (cepat hilang, tidak tahan lama), jasa tidak dapat disimpan dan permintaannya belfluktuasi. Daya tahan suatu layanan bergantung kepada situasi yang diciptakan oleh berbagai factor.

Sedangkan Publik menurut Syafie (2006) adalah sejumlah manusia yang memiliki kesamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang dimiliki. Sedangkan menurut Ikhsan (2011) public menyangkut hal-hal yang terkait dengan hajt hidup orang banyak.

Menurut Lewis dan Gilman (2005), Pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggung-jawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik.

Menurut Hardiyansyah (2011) pelayanan publik adalah pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan. Sedangkan Ratminto dan Atik (2012) mendefinisikan pelayanan public adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang public maupun jasa public, yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah.

Mansur (2008) memberikan kesimpulan tentang pengertian pelayanan publik yaitu: suatu kinerja penampilan, tidak berwujud, dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki serta pelanggan dapat lebih berpartisipasi dalam proses mengkonsumsi jasa atau pelayanan. Pelayanan public pada hakikatnya

adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban pegawai pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Berdasarkan organisasi yang menyelenggarakannya, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat dibedakan menjadi 2 (dua), yaitu:

- a. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi privat, adalah semua penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh swasta, seperti misalnya rumah sakit swasta, Perguruan Tinggi Swasta, perusahaan pengangkutan milik swasta, dll.
- b. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi publik. Yang dapat dibedakan lagi menjadi :
  - 1) Yang bersifat primer. Adalah semua penyediaan barang / jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah yang di dalamnya pemerintah merupakan satu-satunya penyelenggara dan pengguna / klien mau tidak mau harus memanfaatkannya. Misalnya adalah pelayanan di kantor imigrasi, pelayanan penjara dan pelayanan perizinan.
  - 2) Yang bersifat sekunder. Adalah segala bentuk penyediaan barang / jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi yang di dalamnya pengguna / klien tidak harus mempergunakannya karena adanya beberapa penyelenggara pelayanan.

Ciri-ciri Pelayanan Publik yang mengutamakan Kepuasan Pelanggan:

- a. Lebih memfokuskan diri pada fungsi pengaturan, melalui berbagai kebijakan yang memfasilitasi berkembangnya kondisi yang kondusif bagi kegiatan pelayanan oleh masyarakat.

- b. Lebih memfokuskan diri pada pemberdayaan masyarakat, sehingga masyarakat mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap fasilitas pelayanan yang telah dibangun bersama.
- c. Menerapkan sistem kompetisi dalam hal penyediaan pelayanan publik tertentu, sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang berkualitas.
- d. Terfokus pada pencapaian visi, misi, tujuan dan sasaran dengan orientasi pada hasil (*outcomes*) yang sesuai dengan input yang digunakan.
- e. Lebih mengutamakan apa yang diinginkan masyarakat.
- f. Pemerintah juga berhak memperoleh pendapat dari pelayanan yang dilaksanakan (pada hal tertentu).
- g. Lebih mengutamakan antisipasi terhadap permasalahan pelayanan.
- h. Lebih mengutamakan desentralisasi dalam pelaksanaan pelayanan.
- i. Menerapkan sistem pasar dalam memberikan pelayanan.

Seperti yang telah dikemukakan sebelumnya bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Tidak untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional.

Pelayanan publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut Puspitosari dkk (2011) Negara merupakan actor pertama dan utama yang bertanggung jawab dalam upaya pemenuhan hak-hak rakyat terutama dalam pelayanan public maka negaralah yang harus mengambil peran dominan.

Pelayanan publik dengan demikian dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada suatu organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Sementara itu, pada kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat (Thoha dalam Widodo, 2001). Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan

semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya.

Dengan demikian, birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri (Effendi dalam Widodo, 2001). Arah pembangunan kualitas manusia tadi adalah memberdayakan kapasitas manusia dalam arti menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya untuk mengatur dan menentukan masa depannya sendiri.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh birokrat terhadap masyarakat pada hakikatnya merupakan implikasi dari pelaksanaan fungsi birokrat sebagai pelayan masyarakat. Oleh karena itu, kedudukan birokrat dalam pelayanan public sangatlah strategis karena akan menentukan sejauh mana birokrat mampu melakukan pelayanan terbaiknya terhadap masyarakat, sehingga dapat dijadikan sebagai indikator sejauh mana Negara melalui perpanjangan “alat”nya memerankan peranannya sebagaimana ditetapkan Undang Undang Dasar. Ciri pelayanan public yaitu mendahulukan kepentingan umum, mempermudah dan mempercepat berbagai urusan masyarakat sehingga pelayanan yang diberikan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.

## B. Unsur-unsur Pelayanan Publik

Terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu (Bharata, 2004:11):

1. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa-jasa (services).
2. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (costomer) atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
3. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
4. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

Ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut (Kasmir, 2006:34):

1. Tersedianya karyawan yang baik.
2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
3. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir.
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
5. Mampu berkomunikasi.

6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
8. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan).
9. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan).

### **C. Asas-asas Pelayanan Publik**

Terdapat beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan dan perizinan yang harus diperhatikan, yaitu (Ratminto dan Winarsih, 2006:245):

1. Empati dengan customers. Pegawai yang melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.
2. Pembatasan prosedur. Prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep one stop shop benar-benar diterapkan.
3. Kejelasan tatacara pelayanan. Tatacara pelayanan harus didesain sederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan.
4. Minimalisasi persyaratan pelayanan. Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan.
5. Kejelasan kewenangan. Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan se jelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan.
6. Transparansi biaya. Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.

7. Kepastian jadwal dan durasi pelayanan. Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.
8. Minimalisasi formulir. Formulir-formulir harus dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan).
9. Maksimalisasi masa berlakunya izin. Untuk menghindarkan terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.
10. Kejelasan hak dan kewajiban providers dan customers. Hak-hak dan kewajiban-kewajiban baik bagi providers maupun bagi customers harus dirumuskan secara jelas, dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.
11. Efektivitas penanganan keluhan. Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindarkan terjadinya keluhan. Akan tetapi jika muncul keluhan, maka harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut akan ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.

Menurut Rahmayanty (2012) asas pelayanan public terdiri atas:

1. **Trasnparansi**, bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas, dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
4. Partisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, pemberi dan penerima pelayanan public harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

#### **D. Prinsip Pelayanan Publik**

Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memenuhi beberapa prinsip pelayanan sebagaimana yang disebutkan dalam Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 (Ratminto dan Winarsih, 2007:22) yang menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

1. Kesederhanaan, Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan, yang mencakup kejelasan dalam hal :
  - a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.



10. Kenyamanan, Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Skelcher (1992) dalam Mansur (2008) mengungkapkan tujuh prinsip dalam pelayanan kepada masyarakat, yaitu:

- 1) *Standart*, yaitu adanya kejelasan secara eksplisit mengenai tingkat pelayanan didalamnya termasuk pegawai dalam melayani masyarakat.
- 2) *Openness*, yaitu menjelaskan bagaimana pelayanan masyarakat dilaksanakan, berapa biaya dan apakah suatu pelayanan sudah sesuai dengan standar yang ditentukan.
- 3) *Information*, yaitu informasi yang menyeluruh dan mudah dimengerti tentang suatu pelayanan.
- 4) *Choice*, yaitu memberikan konsultasi atau pilihan kepada masyarakat sepanjang diperlukan.
- 5) *Non discrimination*, yaitu pelayanan diberikan tanpa membedakan ras dan jenis kelamin.
- 6) *Accessibility*, yaitu pemberian layanan harus mampu menyenangkan pelanggan atau memberikan kepuasan kepada pelanggan.
- 7) *Redress*, yaitu adanya sistem publikasi yang baik dan prosedur penyampaian complain yang mudah.

Pelayanan publik yang profesional, artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan

(aparatur pemerintah). Dengan ciri sebagai berikut (Skelcher (1992) dalam Mansur (2008)):

- a. Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran;
- b. Sederhana, mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan;
- c. Kejelasan dan kepastian (transparan), mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai :
  - 1) Prosedur/tata cara pelayanan;
  - 2) Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif;
  - 3) Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan;
  - 4) Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya;
  - 5) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
- d. Keterbukaan, mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta;

- e. Efisiensi, mengandung arti :
- 1) Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan;
  - 2) Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
- f. Ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;
- g. Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani;
- h. Adaptif, cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

Selain itu, dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis di atas, birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (*revitalisasi*) dalam memberikan pelayanan publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju kearah yang fleksibel kolaboratis dan

dialogis dan dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistik pragmatis (Thoha dalam Widodo, 2001). Dengan revitalitas birokrasi publik (terutama aparatur pemerintah daerah) ini, pelayanan publik yang lebih baik dan profesional dalam menjalankan apa yang menjadi tugas dan kewenangan yang diberikan kepadanya dapat terwujud.

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya, sehingga masalah-masalah public dapat diatasi dengan baik (Winarno, 2012).

Dalam konteks pelayanan publik, dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik (publik=umum). Senada dengan itu, Moenir (1992) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Dalam versi pemerintah, definisi pelayanan publik dikemukakan dalam Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993, yaitu segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau

Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam buku *Delivering Quality Services* karangan Zeithaml, Valarie A. Parasuraman, (1990) yang membahas tentang bagaimana tanggapan dan harapan masyarakat pelanggan terhadap pelayanan yang diterima, baik berupa barang maupun jasa. Dalam hal ini yang menjadi tujuan pelayanan publik pada umumnya adalah bagaimana mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah. Kemudian, untuk tujuan tersebut menurut Zeithaml, Valarie diperinci sebagai berikut:

1. Menentukan pelayanan publik yang disediakan, apa saja macamnya;
2. Memperlakukan pengguna pelayanan, sebagai *customers*;
3. Berusaha memuaskan pengguna pelayanan, sesuai dengan yang diinginkan mereka;
4. Mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas;
5. Menyediakan cara-cara, bila pengguna pelayanan tidak ada pilihan lain.

Selanjutnya dilakukan penilaian tentang sama tidaknya antara harapan dengan kenyataan, apabila tidak sama maka pemerintah diharapkan dapat mengoreksi keadaan agar lebih teliti untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.

Ada 3 (tiga) ketentuan pokok dalam melihat tinggi rendahnya suatu kualitas pelayanan publik, yaitu sebagaimana gambar 1 berikut ini:

Gambar 1

**Segitiga Keseimbangan dalam Kualitas Pelayanan**



Sumber : Warsito Utomo, 1997

Berdasarkan Gambar 1 tersebut menjelaskan bahwa dalam melihat tinggi rendahnya kualitas pelayanan publik perlu diperhatikan adanya keseimbangan antara:

1. Bagian antar pribadi yang melaksanakan (*Inter Personal Component*);
2. Bagian proses dan lingkungan yang mempengaruhi (*Process and Environment Component*);
3. Bagian profesional dan teknik yang dipergunakan (*Professional and Technical Component*).

**E. Kualitas Pelayanan Publik**

Secara umum pengertian kualitas adalah merupakan karakteristik produk atau jasa yang ditentukan oleh pemakai “*customer*” dan diperoleh melalui pengukuran proses. Edwards Deming mengakui bahwa tidak mudah untuk

mendefinisikan kualitas. Sehingga berdasarkan kesukaran tersebut Edwards Deming telah mendefinisikan kualitas menurut konteks persepsi “*customer*” dan kebutuhan serta kemauan “*customer*”. Pendapat Edward dapat diartikan bahwa kualitas merupakan persepsi masyarakat terhadap sesuatu produk barang atau jasa yang dapat memenuhi kebutuhan dan sesuai selera/kemauan pelanggan. Kata kualitas sendiri mengandung banyak pengertian, beberapa contoh pengertian kualitas menurut Fandy Tjiptono dalam Kurniawan (2005) adalah :

1. Kesesuaian dengan persyaratan;
2. Kecocokan untuk pemakaian;
3. Perbaikan berkelanjutan;
4. Bebas dari kerusakan/cacat;
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat;
6. Melakukan segala sesuatu secara benar;
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Pada prinsipnya pengertian-pengertian tersebut diatas dapat diterima. ciri-ciri yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik antara lain :

1. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses;
2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan;
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer;

5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain;
6. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

Menurut Zeitzmal, Valarie dan Parasuraman (1990) dalam Arief (2010),

Kualitas layanan meliputi lima dimensi yaitu:

- a. *Tangibles*, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, personilnya dan sarana komunikasi. Hal ini berkaitan dengan fasilitas fisik, penampilan karyawan, peralatan dan teknologi yang dipergunakan dalam memberi layanan, fasilitas fisik seperti gedung, ruang tempat layanan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas musik, AC, tempat parkir merupakan salah satu segi dalam kualitas jasa karena akan memberikan sumbangan bagi konsumen yang memerlukan layanan perusahaan. Penampilan karyawan yang baik akan memberikan rasa dihargai bagi pelanggan yang dilayani sedang dalam peralatan dan teknologi yang dipergunakan dalam memberikan layanan akan memberikan kontribusi pada kecepatan dan ketepatan layanan.
- b. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk menghasilkan kinerja pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan pasti. Hal ini berarti bahwa pelayanan harus tepat waktu dan dalam spesifikasi yang sama, tanpa kesalahan, kapanpun pelayanan tersebut diberikan.
- c. *Responsiveness* (keikutsertaan), yaitu kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan

tanggap. Hal ini tercermin pada kecepatan, ketepatan layanan yang diberikan kepada pelanggan, keinginan karyawan untuk membantu para pelanggan (misal: *customer service* memberikan informasi seperti yang diperlukan pelanggan), serta adanya karyawan pada jam-jam sibuk (seperti tersedianya teller pada jam-jam sibuk).

- d. *Assurance*, yaitu kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, risiko dan keraguan. Berkaitan dengan kemampuan para karyawan dalam menanamkan kepercayaan kepada pelanggan, adanya perasaan aman bagi pelanggan dalam melakukan transaksi, dan pengetahuan serta sopan santun karyawan dalam memberikan layanan kepada konsumen, pengetahuan, kesopanan dan kemampuan karyawan akan menimbulkan kepercayaan serta keyakinan terhadap perusahaan.
- e. *Empathy*, yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan. Hal ini berhubungan dengan perhatian atau kepedulian karyawan kepada pelanggan (misal: untuk menemui karyawan senior), kemudahan mendapatkan layanan (berkaitan dengan banyaknya outlet, kemudahan mendapatkan informasi melalui telepon). Kepedulian karyawan terhadap masalah yang dihadapinya. Perusahaan memiliki objektivitas yaitu: memperlakukan secara sama semua pelanggan. Semua pelanggan berhak untuk memperoleh kemudahan layanan yang sama tanpa didasari apakah mempunyai hubungan khusus dengan karyawan atau tidak.

Garvin dalam Susanto (2010) mengembangkan delapan dimensi kualitas pelayanan yang dapat digunakan sebagai kerangka perencanaan strategis dengan analisis sebagai berikut:

- 1) Kinerja (*performance*), karakteristik operasi pokok dari produk inti.
- 2) Ciri ciri atau keistimewaan tambahan (*features*), yaitu karakteristik sekunder.
- 3) Keandalan (*reliability*), kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau kegagalan.
- 4) Kesesuaian dengan spesifikasi (*comformance for specification*) yaitu sejauh mana karakteristik design dengan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditentukan sebelumnya.
- 5) Daya tahan (*durability*), berkaitan dengan berapa lama suatu produk dapat digunakan.
- 6) *Service ability*, yaitu kemampuan untuk melakukan perbaikan apabila terjadi kekeliruan.
- 7) Estetika (*aesthetics*), yaitu daya tarik terhadap panca indra.
- 8) Kualitas yang dipersepsikan (*perpeccied quality*) yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab organisasi terhadapnya.

Senada dengan hal tersebut, Zeithaml, Valarie dan Parasuraman (1990) dalam Kurniawan (2005) mengemukakan ada 10 (sepuluh) dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut:

1. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi;

2. *Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;
3. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;
4. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan;
5. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi;
6. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;
7. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko;
8. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan;
9. *Communication*, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat;
10. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Sinambela (2007) dalam Asnidah (2011) menyatakan, secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Hal tersebut dapat dicapai dengan adanya tuntutan kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

- a. **Transparansi**, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah dimengerti.
- b. **Akuntabilitas**, yakni pelayanan sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
- c. **Kondisional**, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan tetap berpegang pada prinsip efektifitas dan efisiensi.
- d. **Partisipatif**, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. **Kesamaan hak**, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status social dan lain lain.
- f. **Keseimbangan hak dan kewajiban**, yakni pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Kualitas pelayanan sebenarnya merupakan perbandingan harapan pelanggan dengan kenyataan yang dirasakan. Baik buruknya kenyataan yang dirasakan oleh pengguna layanan sangat bergantung pada kinerja actual pelayanan itu sendiri. Apakah kenyataan yang mereka rasakan lebih tinggi, sama dengan atau lebih rendah bila dibandingkan dengan harapan mereka terhadap layanan itu sendiri, akan menentukan variasi baik buruknya persepsi terhadap pelayanan

seluruhnya. Hal ini senada dengan pendapat Assauri (2003) yang dikutip oleh Asnida (2008) yang menyatakan:

*Pelanggan menilai kualitas umumnya setelah pelanggan tersebut menerima pelayanan itu. Mereka menerima mutu pelayanan yang mereka terima dengan harapan mereka atas pelayanan tersebut. Pelanggan mempertimbangkan kualitas pelayanan tersebut dalam beberapa dimensi. Dimensi-dimensi yang didapatkan atau diterima pelanggan, mereka nilai terhadap apa yang mereka harapkan atas dimensi tersebut.*

Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri *public accountability*, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Adalah sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik. Elemen kedua adalah kemudahan suatu pelayanan dikenali baik sebelum dalam proses atau setelah pelayanan itu diberikan.

Dasar untuk menilai suatu kualitas pelayanan selalu berubah dan berbeda. Apa yang dianggap sebagai suatu pelayanan yang berkualitas saat ini tidak mustahil dianggap sebagai sesuatu yang tidak berkualitas pada saat yang lain.

Selanjutnya kualitas dapat diberi pengertian sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk (barang dan/atau jasa) yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan. Kualitas sering kali diartikan sebagai segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau sesuai dengan persyaratan atau kebutuhan.

Selain itu, Zeithaml, Valarie A dan Parasuraman (1990) dalam Kurniawan (2005) mengatakan bahwa ada 4 (empat) jurang pemisah yang menjadi kendala dalam pelayanan publik, yaitu sebagai berikut:

1. Tidak tahu apa yang sebenarnya diharapkan oleh masyarakat;
2. Pemberian ukuran yang salah dalam pelayanan masyarakat;
3. Keliru penampilan diri dalam pelayanan publik itu sendiri;
4. Ketika membuat perjanjian terlalu berlebihan atau pengobralan.

Beberapa peneliti pernah melakukan penelitian bahwa ada 7 (tujuh) hal yang harus dihindari oleh pemerintah dalam melakukan pelayanan publik, ketidaktahuan pemerintah akan hal ini menyebabkan timbulnya jurang pemisah antara masyarakat dengan pemerintahnya, yaitu:

1. Apatis;
2. Menolak berurusan;
3. Bersikap dingin;
4. Memandang rendah;
5. Bekerja bagaikan robot;
6. Terlalu ketat pada prosedur;
7. Seringnya melempar urusan kepada pihak lain.

Untuk menghindari kerugian bagi masyarakat maupun para pelaksana pelayanan, maka hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing masing pihak. Selain itu, pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektifitas. Kualitas, proses dan hasil pelayanan publik harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan. Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh

pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya.

Kurniawan (2005) mengemukakan bahwa buruknya kualitas pelayanan publik pada birokrasi pemerintah banyak disebabkan oleh gaji rendah, sikap mental aparat pemerintah dan buruknya kondisi ekonomi pada umumnya.

Hakekatnya, kualitas pelayanan publik dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi masyarakat atas pelayanan yang sesungguhnya mereka inginkan. Apabila pelayanan dalam prakteknya yang diterima oleh masyarakat sama dengan harapan atau keinginan mereka, maka dapat dikatakan sudah memuaskan. Hal ini tidak lepas dari internal birokrasi dan etika pelayanan itu sendiri, sehingga apabila pemerintah menginginkan klaim atas kualitas pelayanan dan menjawab kesinisan masyarakat atas kinerja pelayanan publik, maka sebaiknya hal itu didukung oleh survei kepuasan masyarakat yang objektif dan melibatkan komponen independen.

Menurut Indiahono (2009) salah satu yang dapat dilakukan untuk menyerap informasi dan aspirasi dari publik adalah dengan melakukan pengukuran indeks kepuasan publik.

H.A.S Moenir dalam Nugroholic (2010) menjelaskan bahwa faktor yang menyebabkan kurang berkualitaskannya pelayanan yang diberikan oleh yang memberi pelayanan yaitu:

- a. Tidak adanya kesadaran terhadap tugas dan kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya. Akibatnya mereka bekerja dan melayani

seenaknya padahal orang yang menunggu hasil kerjanya sudah gelisah.

- b. Sistem, prosedural dan sistem kerja yang tidak memadai sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana yang diharapkan.
- c. Pengorganisasian tugas pelayanan yang belum selesai, sehingga terjadi simpang siur penanganan tugas, tumpang tindih (over lapping) atau tercecernya suatu tugas karena tidak ada yang menangani.
- d. Pendapatan pegawai yang tidak memenuhi kebutuhan hidup meskipun secara minimal. Akibatnya pegawai tidak tenang dalam bekerja, berusaha mencari tambahan pendapatan dalam jam kerja.
- e. Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya. Akibatnya hasil pekerjaannya tidak memenuhi standar yang ditetapkan.

Sebaliknya pelayanan publik yang baik, yang merupakan harapan dari para pelanggan, yang merupakan pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang cepat selesai, tidak mengandung banyak kesalahan, pelayanan yang menyenangkan, pelayanan yang telah mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Oleh karena itu kemudian muncul beberapa kriteria pelayanan (LAN, 2006:17-20 dalam Nurul Prasetya, 2009), yaitu :

1. Kesederhanaan, yaitu tata cara pelayanan dapat diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh pelanggan.
2. Reliabilitas, meliputi konsistensi dari kinerja yang tetap dipertahankan dan menjaga saling ketergantungan antara pelanggan dengan pihak

- penyedia pelayanan, seperti menjaga keakuratan perhitungan keuangan, teliti dalam pencatatan data dan tepat waktu.
3. Tanggung jawab dari petugas pelayanan yang meliputi pelayanan sesuai dengan urutan waktunya, menghubungi pelanggan secepatnya apabila terjadi sesuatu yang perlu segera diberitahukan.
  4. Kecakapan para petugas pelayanan, yaitu bahwa para petugas pelayanan menguasai keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan.
  5. Pendekatan kepada pelanggan dan kemudahan kontak pelanggan dengan petugas. Petugas pelayanan harus mudah dihubungi oleh pelanggan, tidak hanya dengan pertemuan secara langsung, tetapi juga melalui telepon atau internet. Oleh karena itu, lokasi dari fasilitas dan operasi pelayanan harus diperhatikan.
  6. Keramahan, meliputi kesabaran, perhatian dan persahabatan dalam kontak antara petugas pelayanan dan pelanggan. Keramahan hanya diperlukan jika pelanggan termasuk dalam konsumen konkret. Sebaliknya, pihak penyedia layanan tidak perlu menerapkan keramahan yang berlebihan jika layanan yang diberikan tidak dikonsumsi para pelanggan melalui kontak langsung.
  7. Keterbukaan, yaitu bahwa pelanggan bisa mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan gampang, meliputi informasi mengenai tata cara, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya dan lain-lain.
  8. Komunikasi antara petugas dan pelanggan.

Komunikasi yang baik dengan pelanggan adalah bahwa pelanggan tetap memperoleh informasi yang berhak diperoleh dari penyedia pelayanan dalam bahasa yang mereka mengerti.

9. Kredibilitas, meliputi adanya saling percaya antara pelanggan dan penyedia pelayanan, adanya usaha yang membuat penyedia pelayanan tetap layak dipercayai, adanya kejujuran kepada pelanggan dan kemampuan penyedia pelayanan untuk menjaga pelanggan tetap setia.
10. Kejelasan dan kepastian, yaitu mengenai tata cara, rincian biaya layanan dan tata cara pembayarannya, jadwal waktu penyelesaian layanan tersebut. Hal ini sangat penting karena pelanggan tidak boleh ragu-ragu terhadap pelayanan yang diberikan.
11. Keamanan, yaitu usaha untuk memberikan rasa aman dan bebas pada pelanggan dari adanya bahaya, resiko dan keragu-raguan. Jaminan keamanan yang perlu kita berikan berupa keamanan fisik, finansial dan kepercayaan pada diri sendiri.
12. Mengerti apa yang diharapkan pelanggan. Hal ini dapat dilakukan dengan berusaha mengerti apa saja yang dibutuhkan pelanggan. Mengerti apa yang diinginkan pelanggan sebenarnya tidaklah sukar. Dapat dimulai dengan mempelajari kebutuhan-kebutuhan khusus yang diinginkan pelanggan dan memberikan perhatian secara personal.
13. Kenyataan, meliputi bukti-bukti atau wujud nyata dari pelayanan, berupa fasilitas fisik, adanya petugas yang melayani pelanggan, peralatan yang digunakan dalam memberikan pelayanan, kartu pengenal dan fasilitas penunjang lainnya.

14. Efisien, yaitu bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan.
15. Ekonomis, yaitu agar pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang / jasa dan kemampuan pelanggan untuk membayar.

Untuk itu dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator dalam kualitas pelayanan publik adalah:

1. Ketepatan waktu;
2. Kemudahan dalam pengajuan;
3. Akurasi pelayanan bebas dari kesalahan;
4. Biaya pelayanan.

#### **F. Kepuasan Pelanggan**

Menurut Yoeti (2003) dalam Mansur (2008) kepuasan pelanggan banyak ditentukan oleh kualitas performa pelayanan di lapangan. Apabila tidak sama sekali atau tidak sesuai dengan harapan pelanggan, maka dimata pelanggan pelayanan yang diberikan bernilai jelek. Harapan pelanggan memiliki peranan yang besar sebagai standar perbandingan dalam evaluasi suatu kualitas atau kepuasan.

Kotler (2001) dalam Asnida (2008) menyatakan, “kepuasan pelanggan adalah perasaan pelanggan setelah membeli barang atau jasa tersebut. Kepuasan pelanggan adalah fungsi dari pengharapannya dan kualitas produk atau jasa yang dirasakan oleh pelanggan. Pengharapan pelanggan dibentuk berdasarkan

pengalaman mereka, saran dari teman-teman dan iklan yang disampaikan media masa. Selanjutnya Kotler menyatakan kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan sangat puas. Namun menurut Nugraha (2011) yang sepatutnya menilai suatu pelayanan publik itu baik atau buruk, sesuai atau tidak sesuai, puas atau tidak puas dengan kebutuhan yang dilayani adalah pihak yang dilayani itu sendiri.

Menurut Zheitmal, Valarie A dan Parasuraman (1990) dalam Mansur (2008) faktor-faktor yang mempengaruhi harapan pelanggan adalah:

- a. Komunikasi dari mulut ke mulut, merupakan pernyataan yang disampaikan oleh orang lain selain organisasi kepada pelanggan. Hal ini biasanya cepat diterima pelanggan karena yang menyampaikan adalah mereka yang dapat dipercaya seperti para pakar, teman, keluarga dan publikasi media. Selain itu, hal ini juga cepat diterima sebagai referensi karena pelanggan biasanya sulit mengevaluasi pelayanan yang belum dirasakannya sendiri.
- b. Keinginan pribadi dan pelanggan, kebutuhan yang dirasakan seseorang mendasar bagi keajahteraannya sangat menentukan harapannya. Kebutuhan tersebut meliputi kebutuhan fisik, sosial dan psikologi.
- c. Pengalaman masa lalu, meliputi hal-hal yang telah dipelajari atau diketahui pelanggan. Harapan pelanggan ini dari waktu ke waktu

berkembang seiring dengan semakin banyaknya informasi yang diterima pelanggan serta semakin bertambahnya pengalaman pelanggan.

- d. Komunikasi eksternal, pemberi pelayanan juga memainkan peranan penting dalam memberikan harapan pelanggan.

### **G. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik**

Penilaian terhadap kualitas pelayanan publik memiliki banyak aspek. Namun untuk mempermudah dalam pelaksanaan penilaian, maka perlu diperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik tersebut. Atmaja (2002) mengemukakan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang antara lain disebabkan oleh:

1. Struktur organisasi;
2. Kemampuan aparat;
3. Sistem pelayanan.

Selanjutnya dapat dijelaskan secara rinci sebagai berikut:

#### **1. Struktur Organisasi**

Struktur organisasi dapat diartikan sebagai suatu hubungan karakteristik-karakteristik, norma-norma dan pola-pola hubungan yang terjadi di dalam badan-badan eksekutif yang mempunyai hubungan baik potensial atau nyata dengan apa yang mereka miliki dalam menjalankan kebijaksanaan (Van Meter dan Van Horn dalam Winarno 1997). Berdasarkan pengertian dan fungsi struktur organisasi tersebut menunjukkan bahwa struktur organisasi mempunyai peranan yang sangat

penting dalam suatu organisasi, sehingga dengan demikian struktur organisasi juga sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Struktur birokrasi atau organisasi merupakan salah satu faktor berpengaruh terhadap kinerja organisasi publik, karena akan menjelaskan bagaimana kedudukan, tugas, dan fungsi dialokasikan di dalam organisasi (Siswadi, 20012). Hal ini mempunyai dampak yang signifikan terhadap cara orang melaksanakan tugasnya (bekerja) dalam organisasi. Ketika arah dan strategi organisasi secara keseluruhan telah ditetapkan serta struktur organisasi telah di desain, maka hal yang perlu diperhatikan adalah bagaimana organisasi tersebut melakukan kegiatan atau menjalankan tugas dan fungsinya.

Menurut Wursanto (2005) Keberhasilan organisasi publik dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya melayani masyarakat akan ditentukan salah satunya oleh struktur organisasi yang dibentuk. Karena struktur organisasi akan menentukan pola perilaku individu dalam pencapaian tujuan organisasi. Suatu struktur organisasi pada dasarnya menetapkan bagaimana tugas pekerjaan dibagikan, dikelompokkan dan dikoordinasikan secara formal.

Berdasarkan uraian tentang struktur organisasi di atas, dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian tentang kualitas pelayanan publik ini adalah:

1. Tingkat pembagian tugas pokok dan fungsi;
2. Kejelasan pelaksanaan tugas antar instansi;
3. Tingkat hubungan antara atasan dan bawahan.

## **2. Kemampuan Aparat**

Aparatur pemerintah adalah kumpulan manusia yang mengabdikan pada kepentingan negara dan pemerintahan dan berkedudukan sebagai pegawai negeri (Tayibnapsis, 1993),

Berkaitan dalam hal kualitas pelayanan publik, maka kemampuan aparat sangat berperan penting dalam hal ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Untuk itu indikator-indikator dalam kemampuan aparat adalah sebagai berikut:

1. Tingkat pendidikan aparat;
2. Kemampuan penyelesaian pekerjaan sesuai jadwal;
3. Kemampuan melakukan kerja sama;
4. Kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan yang dialami organisasi;
5. Kemampuan dalam menyusun rencana kegiatan;
6. Kecepatan dalam melaksanakan tugas;
7. Tingkat kreativitas mencari tata kerja yang terbaik;
8. Tingkat kemampuan dalam memberikan pertanggungjawaban kepada atasan;
9. Tingkat keikutsertaan dalam pelatihan/kursus yang berhubungan dengan bidang tugasnya.

## **3. Sistem Pelayanan**

Sistem pelayanan adalah kesatuan yang utuh dari suatu rangkaian pelayanan yang saling terkait, bagian atau anak cabang dari suatu sistem

pelayanan terganggu maka akan mengganggu pula keseluruhan pelayanan itu sendiri. Dalam hal ini apabila salah satu unsur pelayanan seperti tinggi mahal biaya, kualitasnya rendah atau lamanya waktu pengurusan maka akan merusak citra pelayanan di suatu tempat.

Berdasarkan uraian diatas, dalam penelitian ini maka indikator-indikator sistem pelayanan yang menentukan kualitas pelayanan publik adalah:

1. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkait dengan lokasi tempat pelayanan;
2. Kejelasan informasi tentang pelayanan yang diberikan;
3. Perlindungan terhadap dampak hasil pelayanan.

#### **4. Hubungan Antara Struktur Organisasi, Kemampuan Aparat dan Sistem Pelayanan dengan Kualitas Pelayanan Publik**

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh faktor struktur organisasi, kemampuan aparat dan sistem pelayanan. Ketiga faktor ini saling berkaitan satu sama lain dan tidak dapat dipisahkan dalam ikut menentukan tinggi rendahnya dan baik buruknya suatu pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah.

Kualitas pelayanan publik mempunyai indikator ketepatan waktu, kemudahan dalam pengajuan, akurasi pelayanan yang tidak ada kesalahan dan biaya pelayanan. Hal tersebut sangat dipengaruhi oleh faktor struktur organisasi, kemampuan aparat dan sistem pelayanan. Semakin baik faktor struktur organisasi, kemampuan aparat dan sistem pelayanan maka kualitas pelayanan publik akan

semakin baik pula dan semakin dapat memuaskan masyarakat sebagai pengguna hasil pelayanan.

#### **H. Penelitian Sebelumnya**

Penelitian tentang kualitas pelayanan publik telah banyak dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Akan tetapi objek dan tempat penelitian dilakukan di instansi yang berbeda, baik pada badan milik swasta maupun badan milik negara. Penelitian tentang kualitas pelayanan publik ini misalnya dilakukan oleh peneliti-peneliti terdahulu seperti:

1. Asnidah pada Tahun 2011, yang mengadakan penelitian tentang kualitas pelayanan publik dengan judul penelitian “Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Rantau Kabupaten Aceh Tamiang”. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukannya, Asnida dapat menyimpulkan bahwa: Pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat dari Kantor Kecamatan Rantau Kabupaten Aceh Tamiang belum sesuai dengan pelayanan yang diharapkan.
2. Yuli Sudosono Hastono pada Tahun 2008, yang mengadakan penelitian di Bandar Udara Medan dengan judul penelitian, “Pelayanan Publik di Bandar Udara Polonia Medan”. Berdasarkan penelitian yang dilakukannya, Yuli Sudosono Hastono menyimpulkan bahwa: Pelayanan yang dilakukan di Bandar Udara Polonia Medan belum maksimal, hal ini ditunjukkan oleh masih banyak ditemukan waktu layanan yang sangat lama yang tidak sesuai dengan standar pelayanan publik bandar udara.

3. Muhammad Arief pada Tahun 2010, yang mengadakan penelitian di Bandar udara Makassar dengan judul penelitian, “Kualitas Pelayanan Publik di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar”. Berdasarkan penelitian yang dilakukannya, Muhammad Arief menyimpulkan bahwa: Pelayanan yang dirasakan oleh pengguna Bandar Udara Internasional Sultan Hasanudin belum maksimal, hal ini dapat dirasakan oleh pelanggan tentang kurang ramah dan sopan para pemberi layanan serta sulitnya mendapatkan informasi yang jelas.
4. Haryo Prahasto pada Tahun 2008, yang melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan publik dengan judul penelitian, “Analisis Kualitas Pelayanan Publik, studi kasus pelayanan KTP di Kecamatan Semarang Barat”. Berdasarkan penelitian yang dilakukannya, Haryo Prasetyo menyimpulkan bahwa: Pelayanan KTP dikecamatan Semarang Barat masih kurang baik.
5. Nurul Prasetyani pada Tahun 2009, yang melakukan penelitian di Kabupaten Demak dengan judul penelitian, “Analisis Kinerja Pelayanan Publik Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Demak”. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukannya, Nurul Prasetyani menyimpulkan bahwa: Kualitas Pelayanan publik yang dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Demak sudah termasuk kedalam kategori baik. Hal ini ditunjukkan oleh Indeks Kepuasan Masyarakat yang sudah termasuk kedalam kategori B yang dikatakan sebagai kategori baik.

6. T Mansur pada Tahun 2008, yang mengadakan penelitian di Aceh dengan judul penelitian, “Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik pada Bagian Bina Sosial Setdako Lhokseumawe”. Berdasarkan penelitian yang dilakukannya, Mansur menyimpulkan bahwa: Faktor-faktor yang menjadi prioritas utama dan harus dilaksanakan sesuai dengan persepsi masyarakat yaitu kesopanan aparat bagian bina sosial dalam melaksanakan kegiatan pelayanan terhadap masyarakat, melakukan komunikasi yang efektif dengan masyarakat pengguna layanan, ketepatan waktu penyelesaian layanan dan sarana dan prasarana yang mendukung.

Berdasarkan beberapa penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu tentang berbagai kualitas pelayanan publik diberbagai instansi, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh berbagai instansi tersebut masih terdapat kekurangan. Namun, ada juga peneliti terdahulu yang mendapatkan hasil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan publik sudah baik, misalnya di PDAM Demak yang diteliti oleh Nurul Prasetiani (2009). Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir.

### **I. Kerangka Berfikir**

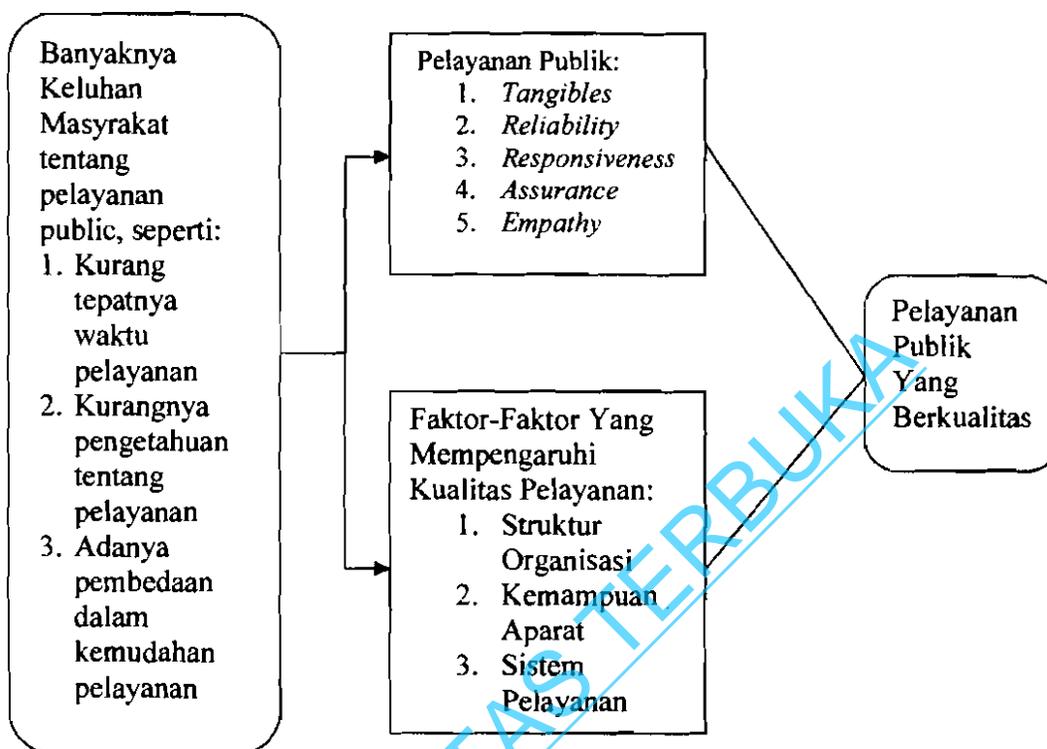
Banyaknya masyarakat yang mengeluh akan ketidakpastian pelayanan, seperti waktu yang lama untuk memperoleh layanan dan terlalu berbelitnya sistem

birokrasi yang diterapkan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masih rendah karena pada dasarnya standar kualitas pelayanan dapat ditentukan oleh kepuasan para pelanggan. Menurut Arif Kusuma Atmaja (2002) kualitas pelayanan public dipengaruhi oleh beberapa factor yaitu struktur organisasi, kemampuan aparat dan sistem pelayanan.

Berdasarkan teori yang dikemukakan, maka penulis dapat merumuskan kerangka pemikiran bahwa kualitas pelayanan public pada Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir masih rendah. Hal ini dikarenakan masih terdapatnya keluhan dari masyarakat mengenai hal ini. Keluhan dari masyarakat ini misalnya masalah ketepatan waktu pelayanan, kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat yang berdomisili didaerah terpencil serta masih terdapatnya perbedaan status social dalam kemudahan mendapatkan pelayanan. Setelah dilakukan penelitian ini diharapkan akan memperoleh hasil yaitu mengetahui kualitas pelayanan di Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah kabupaten Inhil, serta memberikan masukan berupa saran. Hal ini diharapkan agar meningkatkan kualitas pelayanan public di lembaga ini, sehingga para masyarakat yang menjadi pelanggan merasa sudah terlayani dengan baik.

Berdasarkan kerangka pemikiran tersebut, maka dapat digambarkan kerangka fikirnya sebagai berikut:

Gambar 2. Kerangka Pikir



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Desain Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif, yaitu metode deskriptif yang dapat diartikan sebagai proses pemecahan masalah yang diselidiki dengan melukiskan keadaan subyek dan obyek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau bagaimana adanya (Hadari Nawawi, 1990).

Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang non hipotesis sehingga dalam rangka penelitiannya bahkan tidak perlu merumuskan hipotesisnya (Suharsimi Arikunto, 1996). Pelaksanaan metode penelitian deskriptif tidak terbatas hanya sampai pada pengumpulan dan penyusunan data, tetapi meliputi analisis dan interpretasi tentang arti data tersebut, selain itu semua yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang diteliti (Lexy Moleong, 2000). Mengacu pada tujuan penulisan ini yakni untuk menggambarkan kualitas pelayanan publik di BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir, maka metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif.

#### **B. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini lebih difokuskan pada BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir. Adapun pemilihan lokasi penelitian di BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir tersebut dikarenakan:

1. Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir merupakan instansi atau lembaga pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik dibidang perizinan/non perizinan, penanaman modal dan promosi daerah yang terdapat di Kabupaten Indragiri Hilir.
2. Adanya berbagai keluhan dari masyarakat yang berkepentingan kepada BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir tentang kekurangan mereka terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh lembaga ini;

Responden dalam penelitian ini yaitu masyarakat Kabupaten Indragiri Hilir yang berkepentingan dengan adanya BP2MPD dan aparat yang memegang kunci (*key informan*) di wilayah penelitian.

Adapun yang dijadikan *key informan* adalah sebagai berikut:

1. Koordinator BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir ;
2. Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir;
3. Masyarakat Kabupaten Indragiri Hilir yang membutuhkan pelayanan di BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir.

Dengan demikian, banyaknya responden yang akan diteliti sangat tergantung pada operasionalisasi pelaksanaan penelitian di lapangan.

## C. Definisi Konsep dan Operasional

### Definisi Konsep

Dalam penelitian ini yang menjadi *dependent variabel* adalah kualitas pelayanan publik di BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir, sedangkan yang menjadi *independent variabel* adalah: struktur organisasi, kemampuan aparat dan sistem pelayanan.

Untuk memudahkan dan agar dapat memberikan arah yang lebih jelas dalam pencapaian tujuan penelitian, maka perlu dilakukan pendefinisian secara konseptual terhadap variabel-variabel dalam penelitian ini. Adapun definisi konseptual tersebut adalah:

**Kualitas pelayanan publik** adalah penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir dapat memuaskan masyarakat yang menerima pelayanan.

**Struktur organisasi** adalah susunan bagian-bagian yang mempunyai tugas dan fungsi, yang saling berhubungan serta mempunyai tanggung jawab dan wewenang dalam pemberian pelayanan publik.

**Kemampuan aparat** adalah suatu keadaan yang menunjukkan pengetahuan, kemampuan dan kemauan dari aparat untuk melaksanakan tugas dalam rangka memperlancar tujuan organisasi.

**Sistem pelayanan** adalah rangkaian yang kait mengkait secara utuh membentuk kebulatan dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sesuai tujuan organisasi.

## Penjelasan

Merupakan langkah lebih lanjut dari definisi konseptual yang berbentuk indikator-indikator dari variabel yang dijadikan acuan dalam melakukan penelitian, yaitu meliputi 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan publik yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* yang mencakup beberapa hal berikut:

1. Kualitas pelayanan publik akan diukur dari tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, diukur dari :
  - a. Ketepatan waktu pelayanan yang berkaitan dengan waktu tunggu dan proses;
  - b. Kemudahan dalam pengajuan permohonan dan kelengkapan administrasi;
  - c. Akurasi pelayanan yang berkaitan dengan apakah pelayanan tersebut bebas dari kesalahan;
  - d. Kesesuaian biaya pelayanan.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik.
  - a. Struktur organisasi akan diukur dari :
    1. Tingkat pembagian tugas pokok dan fungsi;
    2. Kejelasan pelaksanaan tugas antar instansi;
    3. Tingkat hubungan antara atasan dan bawahan.
  - b. Kemampuan aparat akan diukur dari :
    1. Tingkat pendidikan aparat;
    2. Kemampuan penyelesaian pekerjaan sesuai jadwal;

3. Kemampuan melakukan kerja sama;
  4. Kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan yang dialami organisasi;
  5. Kemampuan dalam menyusun rencana kegiatan;
  6. Kecepatan dalam melaksanakan tugas;
  7. Tingkat kreativitas mencari tata kerja yang terbaik;
  8. Tingkat kemampuan dalam memberikan pertanggungjawaban kepada atasan;
  9. Tingkat keikutsertaan dalam pelatihan/kursus yang berhubungan dengan bidang tugasnya.
- c. Sistem pelayanan akan diukur dari :
1. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkait dengan lokasi tempat pelayanan;
  2. Kejelasan informasi tentang pelayanan yang diberikan;
  3. Perlindungan terhadap dampak hasil pelayanan.

#### **D. Prosedur Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara pengamatan secara intensif (*observation*), wawancara yang dilakukan secara mendalam (*in depth interview*) dan teknik dokumentasi serta telaah kepustakaan. Untuk melengkapi data primer yang diperoleh dengan cara-cara sebagaimana dimaksud diatas, dalam penelitian ini juga menggunakan data sekunder.

Dalam melakukan *observation*, penulis berada di lokasi penelitian di BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir dan mengamati secara teliti dan seksama

keadaan yang sesungguhnya di lapangan serta mengamati gejala-gejala yang ada dan timbul untuk dijadikan bahan penelitian.

Dalam melakukan *in depth interview*, penulis melakukan *interview* langsung baik kepada aparat yang bertanggung jawab melaksanakan pelayanan di BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir, masyarakat pengguna jasa dan beberapa pihak lain yang berhubungan dengan keberadaan BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir ini, misalnya wartawan Riau Pos dan Pos Metro Indragiri yang biasa bertugas di lingkungan Kabupaten Indragiri Hilir untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas dan mendalam tentang berbagai hal yang diperlukan, yang berhubungan dengan masalah penelitian.

Teknik dokumentasi, pengumpulan data sekunder yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik di BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir seperti laporan tahunan dan bulanan tentang pelaksanaan pelayanan dan laporan lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

Telaah kepustakaan dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh dengan konsep dan teori yang berkaitan secara langsung.

#### **E. Analisis Data**

Berdasarkan metode penelitian dan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, maka untuk menganalisis data yang telah dikumpulkan dari lapangan, teknik analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif. Melalui teknik ini, akan digambarkan seluruh data atau fakta yang diperoleh dengan mengembangkan kategori-kategori yang relevan dengan tujuan

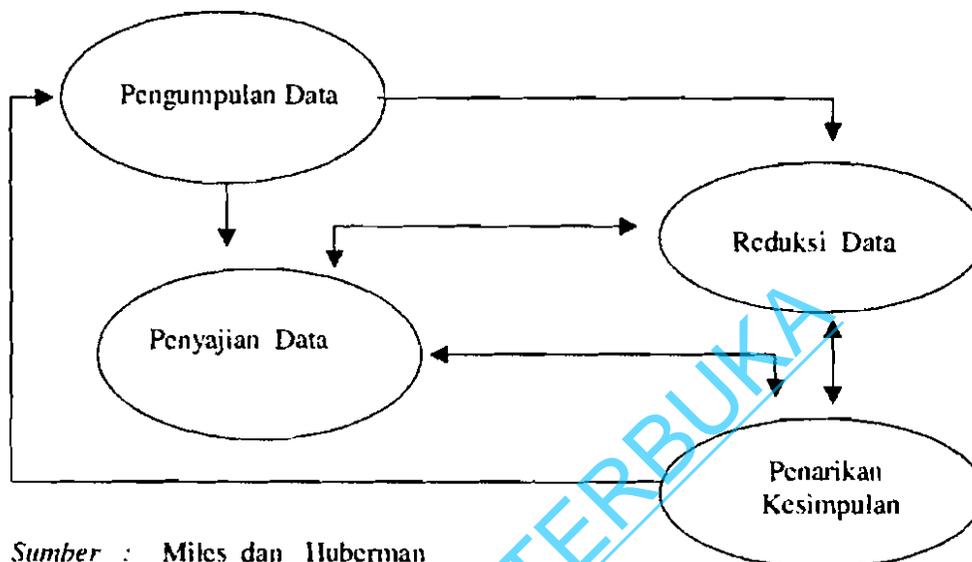
penelitian dan penafsiran terhadap hasil analisis deskriptif dengan berpedoman pada teori-teori yang sesuai.

Selanjutnya analisis data ini akan dilakukan secara induktif, yakni penganalisaan dengan cara menarik kesimpulan atas data yang berhasil dikumpulkan dari yang berbentuk khusus ke bentuk umum, atau penalaran untuk mencapai suatu kesimpulan mengenai semua unsur-unsur penelitian yang tidak diperiksa atau diteliti dalam penelitian mengenai kualitas pelayanan publik pada BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir, setelah menyelidiki sebagian saja dari unsur-unsur tersebut sesuai dengan sampel penelitian yang ditetapkan sebelumnya.

Penelitian dilakukan sejak awal dan selama penelitian dilakukan. Data diperoleh kemudian dikumpulkan untuk diolah dan ditarik kesimpulan. Dimulai dari wawancara, observasi, mengklasifikasi, mereduksi selanjutnya aktivitas penyajian data serta menyimpulkan data. Teknik analisis data dalam penelitian ini mempergunakan model analisis interaktif. Seperti yang disajikan pada gambar berikut:

Gambar 3

## Metode Analisa Data



Sumber : Miles dan Huberman

### 1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara secara mendalam, pengamatan langsung terhadap objek penelitian.

Kesulitan yang dialami dari metode wawancara ini misalnya sebagian masyarakat yang merasa enggan diwawancarai. Namun kemudahan yang terdapat dalam metode wawancara ini yaitu hasil yang diperoleh berdasarkan apa yang dirasakan oleh narasumber.

### 2. Reduksi Data

Dari lokasi penelitian, data lapangan dituangkan dalam uraian laporan yang lengkap dan rinci. Data lapangan kemudian direduksi, dirangkum dan kemudian dipilah pilah hal yang pokok. Kesulitan dalam proses reduksi data ini yaitu memilah hasil wawancara berdasarkan lima dimensi yang diinginkan.

### 3. Penyajian data

Penyajian data dimaksudkan untuk mempermudah lagi bagi peneliti untuk dapat melihat gambaran secara keseluruhan. Kesulitan dalam penyajian data ini yaitu menyajikan hasil wawancara berdasarkan lima aspek yang diinginkan untuk setiap narasumber.

### 4. Penarikan kesimpulan

Berdasarkan tahap yang dilakukan, maka tahap akhir yang diinginkan yaitu suatu kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, yaitu dengan focus deskripsi untuk menarik kesimpulan.

UNIVERSITAS TERBUKA

## BAB IV

### TEMUAN DAN PEMBAHASAN

#### **A. Gambaran Umum Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir**

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikannya Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum. Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi segala kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik dan pelayanan administratif.

Hal faktual adalah bahwa penyelenggaraan pelayanan publik dalam beberapa hal belum berjalan sebagaimana diharapkan. Pelayanan perizinan sebagai bagian dari pelayanan administratif yang harus dilalui pelaku usaha baik yang akan memulai usaha maupun dalam tahap pengembangan usaha, belum berjalan secara efisien dan efektif. Hal-hal ini memiliki dampak langsung terhadap dunia usaha khususnya kegiatan investasi didaerah. Beberapa masalah utama yang sering ditemui diantaranya adalah waktu pengurusan izin relatif lama karena proses yang berbelit dan menyangkut banyak lembaga teknis, biaya yang relatif tinggi, terjadinya pungutan liar serta tidak adanya kejelasan baik biaya maupun waktu penyelesaian. Mengingat bahwa investasi adalah kunci pengembangan

ekonomi, baik secara nasional maupun daerah, maka perlu dilakukan upaya-upaya perbaikan dalam berbagai hal, termasuk perizinan.

### **1. Perkembangan Pelayanan Perizinan di Kabupaten Indragiri Hilir.**

Bagi Kabupaten Indragiri Hilir, pembinaan dan peningkatan kualitas pelayanan publik telah lebih dahulu dilakukan sebelum Rancangan Undang-Undang Pelayanan Publik digagas. Sebagai upaya mewujudkan visi Kabupaten Indragiri Hilir yaitu “Indragiri Hilir Berjaya dan Gemilang 2025”, Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir telah membentuk satu unit kerja non struktural dengan dasar hukum Peraturan Bupati Indragiri Hilir nomor 25 Tahun 2005 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Indragiri Hilir. Sebagai landasan hukum operasional Kantor Pelayanan Terpadu maka diterbitkan Keputusan Bupati Indragiri Hilir Nomor. 279/VI/HK-2006 tentang Pelimpahan Wewenang Pengelolaan Perizinan dan Non Perizinan kepada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Indragiri Hilir yang menjalankan fungsi pelayanan publik dengan pola satu atap.

Upaya Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir dalam mewujudkan pelayanan publik mendapatkan apresiasi dari pemerintah dengan dianugerahkan penghargaan berupa “Citra Bakti Abadi Negara” pada tanggal 22 Desember 2006 oleh Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara.

Penghargaan ini diberikan atas keberhasilan Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir membina dan mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik. Keberhasilan ini terus ditingkatkan Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir seiring dengan terbitnya Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi

Perangkat Daerah, dengan membentuk Badan Perizinan, Penanaman Modan dan Promosi Daerah, yang disingkat BP2MPD, melalui Peraturan Daerah Kabupaten Indragiri Hilir Nomor 31 Tahun 2008 yang diarahkan untuk melaksanakan pelayanan publik dengan pola satu pintu sebagaimana amanah Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Berdasarkan Keputusan Bupati Indragiri Hilir Nomor 13/I/HK-2009 tentang Pendelegasian Wewenang Penandatanganan Perizinan, Kepala BP2MPD mendapat pelimpahan kewenangan untuk menandatangani 7 (tujuh) izin yaitu Izin Gangguan, Izin Tempat Usaha, Izin Reklame, Izin Keramaian, Izin Mendirikan Bangunan, Izin Penimbunan Bahan Bakar Minyak dan Izin Penangkaran Sarang Burung Walet. Diterbitkannya Keputusan Bupati Indragiri Hilir Nomor 14/I/HK-2009 tentang Pelimpahan Wewenang Pengelolaan Administrasi Perizinan dan Non Perizinan kepada BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir berimplikasi bahwa BP2MPD mengelola 13 (tiga belas) izin yaitu Tanda Daftar Perusahaan, Tanda Daftar Gudang, Surat Izin Usaha Perdagangan, Tanda Daftar Industri, Izin Usaha Industri, Izin Apotik, Izin Praktek Dokter, Izin Praktek Bidan, Izin Toko Obat, Izin Optikal, Izin Balai Pengobatan, Sertifikasi Pangan Industri Rumah Tangga dan Kartu Kuning/Kartu Pencari Kerja.

Perkembangan terakhir, dengan disahkannya Peraturan Daerah Kabupaten Indragiri hilir Nomor 1 Tahun 2011 pada tanggal 3 Maret 2011, Kepala BP2MPD mendapat pelimpahan wewenang dari Bupati Indragiri Hilir untuk menandatangani seluruh perizinan yang menjadi kewenangan daerah. Tetapi dengan pertimbangan yang arif, pelaksana pelayanan perizinan dan non perizinan

terpadu satu pintu di Kabupaten Indragiri Hilir dilaksanakan secara bertahap yang mencakup 107 perizinan dan 1 non perizinan.

## 2. Dasar Hukum

Penyelenggaraan Terpadu Satu Pintu yang dilaksanakan BP2MPD diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan (dalam berbagai tingkat peraturan). Saat ini ada beberapa dasar hukum yang terkait langsung maupun tidak langsung dengan PTSP, yaitu:

- 1) Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1965 tentang Pembentukan Kabupaten Daerah Tingkat II Indragiri Hilir
- 2) Undang-undang nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme.
- 3) Undang-undang Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan.
- 4) Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah sebagai mana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang – Undang Nomor 12 Tahun 2008 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah.
- 5) Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah.
- 6) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Moda).
- 7) Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil
- 8) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

- 9) Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
- 10) Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal.
- 11) Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 Tentang Organisasi Perangkat Daerah.
- 12) Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2009 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu dibidang Penanaman Modal.
- 13) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan terpadu Satu Pintu.
- 14) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu Daerah.
- 15) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 27 Tahun 2009 tentang Pedoman Penetapan Izin Gangguan di Daerah.
- 16) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2009 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Daerah.
- 17) Peraturan Bersama Menteri Dalam Negeri, Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia, Menteri Perdagangan, Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi dan Kepala Koordinasi Penanaman Modal Nomor 69 Tahun 2009 Nomor: M.H-08.AH.01.01.2009, Nomor: PER.30/MEN/XII/2009 dan Nomor: 10 Tahun 2009 tentang Percepatan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Untuk Memulai Usaha.

- 18) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.
- 19) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 32 Tahun 2010 tentang Pedoman Pemberian Izin Mendirikan Bangunan;
- 20) Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 11 Tahun 2009 tentang Tata Cara Pelaksanaan, Pembinaan dan Pelaporan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal
- 21) Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 12 Tahun 2009 tentang Pedoman dan Tata Cara Permohonan Penanaman Modal.
- 22) Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 13 Tahun 2009 tentang Tata Cara Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal sebagaimana telah diperbaharui dengan Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 7 Tahun 2010 tentang Perubahan atas peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 13 Tahun 2009 tentang Tata Cara Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal.
- 23) Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 14 Tahun 2009 tentang Sistem Pelayanan Informasi dan Perizinan Informasi secara Elektronik.
- 24) Peraturan Daerah Kabupaten Indragiri Hilir Nomor 23 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan yang Menjadi Kewenangan Daerah Kabupaten Indragiri Hilir.

- 25) Peraturan Daerah Kabupaten Indragiri Hilir Nomor 31 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Indragiri Hilir.
- 26) Peraturan Daerah Kabupaten Indragiri Hilir Nomor 01 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu.
- 27) Peraturan Bupati Indragiri Hilir Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pedoman Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Indragiri Hilir Nomor 01 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Perizinan Terpadu Satu Pintu.

Peraturan perundang-undangan tersebut memiliki perbedaan teknis. Peraturan yang dikeluarkan oleh Kementrian Dalam Negeri lebih menitik beratkan pada sistem pelayanan terpadu serta bentuk organisasi/kelembagaannya. Sementara itu, PTSP dalam UU Nomor 25 Tahun 2007 dan PP Nomor 45 Tahun 2008 menghubungkan fungsi pelayanan perizinan dengan fungsi penanaman modal, UU Nomor 20 Tahun 2008 melihat PTSP sebagai salah satu bentuk pelayanan bagi UMKM.

Perbedaan fokus berbagai kebijakan nasional tersebut tidak menjadi penghalang untuk mewujudkan substansi tujuan pelayanan agar lebih sederhana, lebih cepat dan lebih murah yang diselenggarakan melalui pelayanan terpadu. Mengingat substansi tujuan yang sama, penyebutan PTSP tidak penting untuk dipertentangkan dengan istilah teknis yang berbeda antara berbagai kebijakan nasional tersebut. Penting dipahami adalah ciri utama untuk menyebut suatu pelayanan terpadu sebagai PTSP adalah bahwa proses perizinan maupun non perizinan tersebut bersifat paripurna, yang artinya keseluruhan proses pelayanan

dari awal sampai akhir dilayani di satu tempat (PTSP). Dalam hal perizinan, PTSP mencakup proses awal perizinan dari pengajuan permohonan sampai dengan penandatanganan dan penyerahan perizinan. Hal itu membedakan dengan PTSA (Pelayanan Terpadu Satu Atap) yang tidak memberikan pelayanan paripurna karena kewenangan penerbitan/penandatanganan perizinan masih berada di masing-masing SKPD terkait secara terpisah.

### **3. Profil BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir Sebagai Perangkat Daerah Penyelenggara PTSP**

Badan Perizinan, Penanaman Modal dan Promosi Daerah di Kabupaten Indragiri Hilir merupakan Unsur Pelaksana Pemerintah di Bidang Perizinan, Penanaman Modal dan Promosi Daerah berdasarkan Peraturan Daerah Nomor : 31 Tahun 2008 tanggal 21 Nopember 2008 tentang Organisasi dan Taja Kerja Badan dan Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Indragiri Hilir dan melaksanakan Tugas Pemerintah Daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas perbantuan di Bidang Perizinan, Penanaman Modal dan Promosi Daerah serta dapat ditugaskan untuk melaksanakan wewenang yang di limpahkan oleh Pemerintah kepada Daerah dalam rangka desentralisasi.

Berdasarkan Peraturan Bupati Indragiri Hilir Nomor : 26 Tahun 2009 tanggal 4 Agustus 2009 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Jabatan Struktural di Lingkungan Badan dan Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Indragiri Hilir, maka tugas pokok dan fungsi Badan Perizinan, Penanaman Modal dan Promosi Daerah adalah sebagai berikut :

## 1. Tugas Pokok

Melaksanakan Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi di Bidang Perizinan secara terpadu dengan prinsip koordinasi serta melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijaksanaan daerah di bidang penanaman modal dan promosi daerah.

## 2 Fungsi

- a. Perumusan Kebijakan teknis di bidang Perizinan, Penanaman Modal dan Promosi Daerah.
- b. Melaksanakan, koordinasi dan menyelenggarakan pelayanan administrasi di bidang perizinan secara terpadu.
- c. Pelaksanaan tugas lainnya yang di berikan Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

### a. Visi

Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) dalam menjalankan tugas pokok sebagaimana tercantum dalam Peraturan Daerah Kabupaten Indragiri Hilir Nomor 31 Tahun 2008 yaitu koordinasi dan menyelenggarakan pelayanan administrasi dibidang perizinan secara terpadu dengan prinsip koordinasi, integrasi, simplikasi, keamanan dan kepastian serta melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah dibidang penanaman modal dan promosi daerah memiliki visi “Terwujudnya pelayanan perizinan, penanaman modal dan promosi daerah yang handal dan terpercaya”.

**b. Misi**

Untuk mewujudkan visi tersebut diatas, BP2MPD memiliki misi sebagai berikut:

- 1) Meningkatkan mutu pelayanan perizinan yang cepat, tepat, akurat, terpercaya dan akuntabel.
- 2) Menciptakan iklim penanaman modal yang kondusif dan terpercaya dalam rangka meningkatkan pertumbuhan ekonomi daerah.
- 3) Meningkatkan peran konsultasi, fasilitasi dan mendorong perkembangan sektor produktif bidang penanaman modal.

**c. Tujuan dan Sasaran**

Tujuan :

- a. Memberikan gambaran tentang visi, misi maupun arah kebijakan yang hendak diwujudkan, dan skenario serta agenda pembangunan yang akan dijalankan Badan Perizinan, Penanaman Modal dan Promosi Daerah Kabupaten Indragiri Hilir sesuai dengan situasi, kondisi dan potensi daerah.
- b. Menjabarkan visi dan misi pembangunan dalam bentuk agenda pembangunan yang responsif terhadap perkembangan lingkungan strategis dan problematika daerah dan masyarakat Kabupaten Indragiri Hilir selama jangka 5 ( lima ) tahun .
- c. Tersedianya tolak ukur atau indikator kinerja yang jelas bagi Satuan Kerja yakni Badan Perizinan, Penanaman Modal dan Promosi Daerah Kabupaten Indragiri Hilir.

**Sasaran :**

- a. Tersusunnya Rencana Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir yang bersifat strategis khususnya pada Badan Perizinan, Penanaman Modal dan Promosi Daerah untuk mewujudkan visi dan misi melalui Pembangunan Daerah.
- b. Terselenggaranya Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir yang telah otonom khususnya pada Badan Perizinan, Penanaman Modal dan Promosi Daerah yang demokratis, transparan, akuntabilitas, professional dan berorientasi pada pemberdayaan masyarakat secara luas melalui pendekatan perencanaan yang komprehensif dan terpadu.
- c. Tearahnya semua unsur kekuatan dan factor kunci keberhasilan dalam penyelenggaraan pemerintah, pelaksanaan pembangunan dan pelayanan public yang didasarkan pada prinsip – prinsip *cleangovernment dan good governance*

**d. Struktur Organisasi**

Organisasi BP2MPD dipimpin oleh seorang Kepala Badan dan terdiri atas:

1) Sekretariat

Terdiri atas 3 sub bagian yaitu Bagian Umum dan Kepegawaian, Sub Bagian Keuangan dan Perlengkapan serta Sub Bagian Perencanaan dan Pengendalian.

2) Bidang Pelayanan dan Sistem Informasi Teknologi

Terdiri atas 2 sub bidang yaitu Sub Bidang Pelayanan dan Pengaduan dan Sub Bidang Data dan Sistem Informasi Teknologi.

- 3) **Bidang Pemerintahan, Kesejahteraan Rakyat dan Penanaman Modal**  
Terdiri atas 2 sub bidang yaitu Sub Bidang Perizinan Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat serta Sub Bidang Perizinan Penanaman Modal.
- 4) **Bidang Perekonomian dan Pembangunan**  
Terdiri atas 2 sub bidang yaitu Sub Bidang Perizinan Perekonomian dan Sub Bidang Perizinan Pembangunan.
- 5) **Bidang Penanaman Modal dan Promosi Daerah**  
Terdiri atas 2 sub bidang yaitu Sub Bidang Promosi, Publikasi dan Kerjasama Penanaman Modal dan Sub Bidang Pengkajian dan Pembinaan Potensi Penanaman Modal.

#### **e. Program Kerja**

Dalam menjalankan misinya, pada Tahun 2011 BP2MPD melaksanakan program dan kegiatan sebagai berikut:

- 1) **Program pelayanan Administrasi Perkantoran**  
Kegiatan yang mencakup dalam program ini adalah kegiatan Penyediaan Jasa Komunikasi, Sumberdaya Air dan Listrik, Penyediaan Jasa Pemeliharaan dan Perizinan Kendaraan Dinas/Operasional, Penyediaan jasa Kebersihan Kantor, Penyediaan Jasa Perbaikan Peralatan Kerja, Penyediaan Alat tulis Kantor, Penyediaan Barang Cetak dan Penggandaan, Penyediaan Peralatan dan Perlengkapan

Kantor, Penyediaan Makanan dan Minuman, Rapat-Rapat Koordinasi dan Konsultasi Keluar Daerah.

- 2) Program Peningkatan Sarana dan Prasarana Aparatur  
Kegiatan yang tercakup dalam program ini adalah kegiatan Pemeliharaan Rutin/Berkala Kendaraan Dinas/Operasional, Rehabilitasi Sedang/Berat Gedung Kantor.
- 3) Program Peningkatan Disiplin Aparatur dengan Kegiatan Pengadaan Pakaian Khusus Hari-Hari Tertentu.
- 4) Program Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Aparatur dengan Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Formal.
- 5) Program Peningkatan Pengembangan Sistem Pelaporan Capaian Kinerja dan Keuangan dengan kegiatan Penyusunan Laporan Capaian Kinerja dan Ikhtisar Realisasi Kinerja SKPD.
- 6) Program Peningkatan Promosi dan Kerjasama Investasi.  
Kegiatan yang tercakup dalam program ini adalah kegiatan Penyelenggaraan Pameran Investasi, Monitoring, Evaluasi dan Pelaporan.
- 7) Program Peningkatan Iklim Investasi dan Realisasi Investasi dengan Kegiatan Peningkatan Pelayanan Perizinan.
- 8) Program Peningkatan dan Pengembangan Pengelolaan Keuangan Daerah dengan kegiatan Peningkatan Manajemen Aset/Barang Daerah.

## f. Sumberdaya Manusia

Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) menjalankan tugas pokok dibidang perizinan/non perizinan didukung dengan sumberdaya manusia sebagaimana dapat digambarkan dalam tabel berikut:

Tabel 2. Data Kepegawaian BP2MPD Tahun 2011 Berdasarkan tingkat Pendidikan.

Tingkat Pendidikan	Jumlah Personil
1. Srata 3	1 orang
2. Strata 2	3 orang
3. Strata 1	31 orang
4. Diploma 3	3 orang
5. SMA	31 orang
JUMLAH	69 orang

Sumber: BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir

Berdasarkan Tabel 2 tersebut dapat dilihat bahwa secara jumlah kepegawaian yang ada di Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir telah sangat baik. Hal ini dikarenakan jumlah pegawai telah mencukupi untuk melaksanakan tugas berdasarkan bidangnya masing-masing seperti yang telah dijelaskan sebelumnya. Sama halnya dengan tingkat pendidikan pegawai sudah baik, hal ini ditunjukkan dengan 35 orang telah menyelesaikan pendidikan strata 1 (lebih dari 50 % dari keseluruhan jumlah pegawai). Hal ini menunjukkan bahwa pegawai dan sistem kepegawaian yang terdapat telah memenuhi kategori baik. Selanjutnya status kepegawaian dan jenjang kepangkatan pegawai disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 3. Data Kepegawaian BP2MPD Tahun 2011 Berdasarkan Status Kepegawaian dan Jenjang Kepangkatan.

Status dan Jenjang Kepangkatan	Jumlah Personil
1. Pembina TK. I (IV/b)	2 orang
2. Penata Tk.I (III/d)	6 orang
3. Penata (III/c)	6 orang
4. Penata Muda TK.I (III/b)	5 orang
5. Penata Muda (III/a)	12 orang
6. Pengatur TK.I (II/d)	3 orang
7. Pengatur (II/c)	2 orang
8. Pengatur Muda TK.I (II/b)	3 orang
9. Pengatur Muda (II/a)	13 orang
10. Juru (I/c)	1 orang
JUMLAH	69 orang

Sumber: BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir

Berdasarkan Tabel 3 diatas, dapat dilihat bahwa jenjang kepangkatan pegawai yang ada di Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir telah lebih dari 50 % yang telah memiliki jenjang kepangkatan Penata.

Sumberdaya manusia BP2MPD yang secara khusus bertugas dalam pelayanan perizinan difungsikan melalui mekanisme *front office*. *Front Office* adalah mekanisme pada BP2MPD selaku penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang melaksanakan fungsi pelayanan masyarakat yang meliputi pelayanan informasi, pendaftaran, penyerahan dokumen dan pengaduan. *Back Office* adalah mekanisme yang melaksanakan fungsi pemrosesan perizinan dan non perizinan yang meliputi pemrosesan berkas, arsip dan penanganan pengaduan.

Tabel 4. Data Pejabat Struktural Dilingkungan BP2MPD Kab. Inhil Tahun 2012

Unit Kerja	ESELON			P N S			
	IV	III	II	GOL I	GOL II	GOL III	GOL IV
Kepala BP2MPD	-	-	1	-	-	-	1
- Sekretaris	-	1	-	-	-	-	1
• Kasubbag Umum dan Kepegawaian	1	-	-	-	-	1	-
• Kasubbag Keuangan dan Perlengkapan	1	-	-	-	-	1	-
• Kasubbag Perencanaan dan Pengendalian	1	-	-	-	-	1	-
- Kabid Pelayanan dan Sistem Informasi Teknologi	-	1	-	-	-	1	-
• Kasubbid Pelayanan dan Pengaduan	1	-	-	-	-	1	-
• Kasubbid Data dan Sistem Informasi Teknologi	1	-	-	-	-	1	-
- Kabid Pemerintahan, Kesra dan Penanaman Modal	-	1	-	-	-	-	1
• Kasubbid Perizinan Pemerintahan dan Kesejahteraan Masyarakat	1	-	-	-	-	1	-
• Kasubbid Perizinan Penanaman Modal	1	-	-	-	-	1	-
- Kabid Perekonomian dan Pembangunan	-	1	-	-	-	1	-
• Kasubbid Perizinan Perekonomian	1	-	-	-	-	1	-
• Kasubbid Perizinan Pembangunan	1	-	-	-	-	1	-
- Kabid Penanaman Modal dan Promosi	-	1	-	-	-	1	-
• Kasubbid Promosi Publikasi dan Kerjasama Penanaman Modal	1	-	-	-	-	1	-
• Kasubbid Pengkajian dan Pembinaan Potensi Penanaman Modal	1	-	-	-	-	1	-
Jumlah	11	5	1	-	-	14	3

Sumber: BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir

Berdasarkan tabel 4 diatas terlihat bahwa masih terdapat kekurangan staff dalam setiap kasubid karena suatu sistem kepegawaian yang baik adalah setiap kasubid setidaknya memiliki 2 orang staff.

#### **g. Sarana dan Prasarana**

Sarana dan prasarana yang digunakan BP2MPD dalam menyelenggarakan pelayan perizinan dan non perizinan mencakup sarana utama dan prasarana pendukung. Sarana utama berupa gedung kantor terletak di Jalan Hang Tuah Nomor 04 Lantai 1 merupakan gedung yang dekat dengan pusat transaksi perdagangan Kota Tembilahan. Lokasi gedung dekat dan dapat dijangkau oleh seluruh para pengusaha dan masyarakat dengan modal transportasi air maupun darat melalui dermaga, pelabuhan feri maupun jalan.

Gedung kantor BP2MPD yang digunakan untuk pelayanan publik terdiri atas ruang lobby, ruang tunggu, ruang informasi/help desk, ruang/loket penerimaan permohonan sekaligus perizinan, ruang pemrosesan, ruang arsip dan ruang penanganan pengaduan. Gedung kantor BP2MPD ini terintegrasi dengan Dinas Pendapatan Daerah yang berada di lantai 2 dan 3 sehingga memudahkan para pengusaha dan masyarakat untuk melakukan pembayaran pajak dan retribusi daerah yang terkait perizinan. Gedung kantor BP2MPD juga terletak bersebelahan dengan gedung perbankan seperti BPD Riau, BNI, BRI dan dekat dengan Kantor Telkom, Kantor Pos dan Giro maupun pusat perdagangan.

Sarana pendukung penyelenggaraan pelayanan perizinan/non perizinan yang dimiliki oleh BP2MPD diantaranya adalah:

- 1) Komputer yang terhubung dengan jaringan internet/WiFi
- 2) SMS Centre dan Touch Screen untuk Informasi Perizinan dan Pengaduan maupun untuk telekomunikasi keluar.
- 3) Telepon yang terhubung antar ruangan
- 4) Faksimile
- 5) Furniture seperti meja, kursi dan lemari
- 6) Pendingin Ruangan (AC)
- 7) Maklumat Perizinan (jenis, persyaratan dan mekanisme pelayanan)
- 8) Ruang rapat yang dilengkapi LCD Projektor dan Suond System
- 9) Tempat parkir yang cukup luas
- 10) Sekuriti
- 11) Tempat ibadah
- 12) Kloset dan Wastafel
- 13) Pantry
- 14) Kantin

**B. Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan di BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir**

**I. Ruang Lingkup Pelayanan**

Ruang lingkup pelayanan publik yang diselenggarakan BP2MPD adalah :

- a) Pemberian perizinan / non perizinan baru
- b) Perubahan perizinan / non perizinan
- c) Perpanjangan / herregistrasi / daftar ulang perizinan / non perizinan
- d) Pemberian duplikat / salinan perizinan / non perizinan

- e) Legalisasi perizinan / non perizinan
- f) Penolakan perizinan / non perizinan
- g) Pengawasan perizinan / non perizinan
- h) Pencabutan perizinan / non perizinan

## 2. Jenis Pelayanan

Badan Perizinan penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir berdasarkan Peraturan Bupati Indragiri Hilir Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pedoman Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Indragiri Hilir Nomor 1 tahun 2011 Tentang penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu melayani 107 jenis perizinan dan 1 jenis non perizinan (Data Terlampir).

## 3. Persyaratan

Persyaratan perizinan dan non perizinan secara umum dibedakan menjadi 2 syarat yaitu syarat administrasi dan syarat teknis. Syarat administrasi adalah syarat yang harus dibawa oleh pemohon ketika mengajukan permohonan, sedangkan syarat teknis adalah syarat yang akan dilengkapi ketika Rekomendasi Teknis diterbitkan oleh Tim Teknis Perizinan dan Non Perizinan baik melalui survei/peninjauan ke lapangan maupun telaahan terhadap persyaratan administrasi yang dilampirkan.

#### 4. Jangka Waktu Penyelesaian

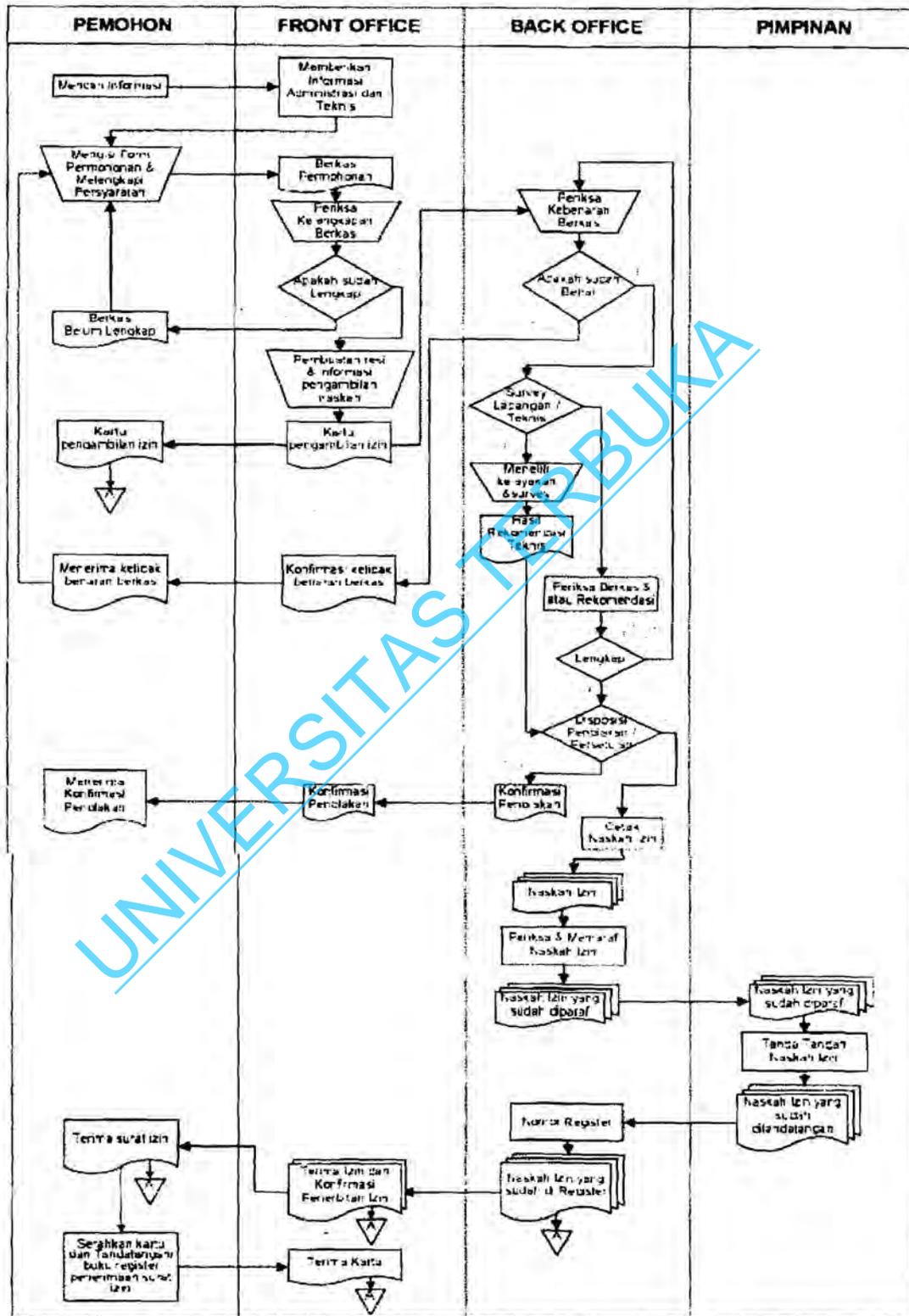
Jangka waktu penyelesaian untuk seluruh jenis perizinan dan non peizinan maksimal 10 (sepuluh) hari kerja terhitung mulai sejak diterimanya berkas permohonan yang lengkap dan benar.

Berikut disajikan mekanisme perizinan pada Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah Kabupaten Indragiri Hilir:

Hal yang paling awal dilakukan oleh seorang pemohon perizinan yaitu mencari informasi tentang jenis perizinan/non perizinan yang ingin didaparkannya. Berkenaan dengan hal ini para pegawai sebagai front office membantu memberikan informasi administrasi dan teknis. Setelah informasi telah diterima oleh pemohon, selanjutnya pemohon mengisi form permohonan dan melengkapi persyaratan. Setelah persyaratan dilengkapi oleh pemohon, kemudian berkas permohonan tersebut diperiksa kembali oleh front office, jika dinyatakan belum lengkap maka pemohon diminta untuk kembali melengkapi persyaratan, namun, jika dinyatakan sudah lengkap maka dilakukan pembuatan resi dan pengambilan naskah oleh front office.

Selanjutnya, akan dilakukan pemeriksaan kebenaran berkas oleh back office. Jika berkas dinyatakan tidak benar maka akan dikonfirmasi kepada front office yang kemudian akan disampaikan kembali kepada pemohon. Namun jika dinyatakan sudah benar, maka pihak back office akan melakukan survei lapangan/teknis. Adapun alur bagan dari mekanisme perizinan tersebut dapat digambarkan pada bagan berikut:

Bagan 1. Mekanisme Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Terpadu Satu Pintu



Sumber : BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir

## 5. Biaya

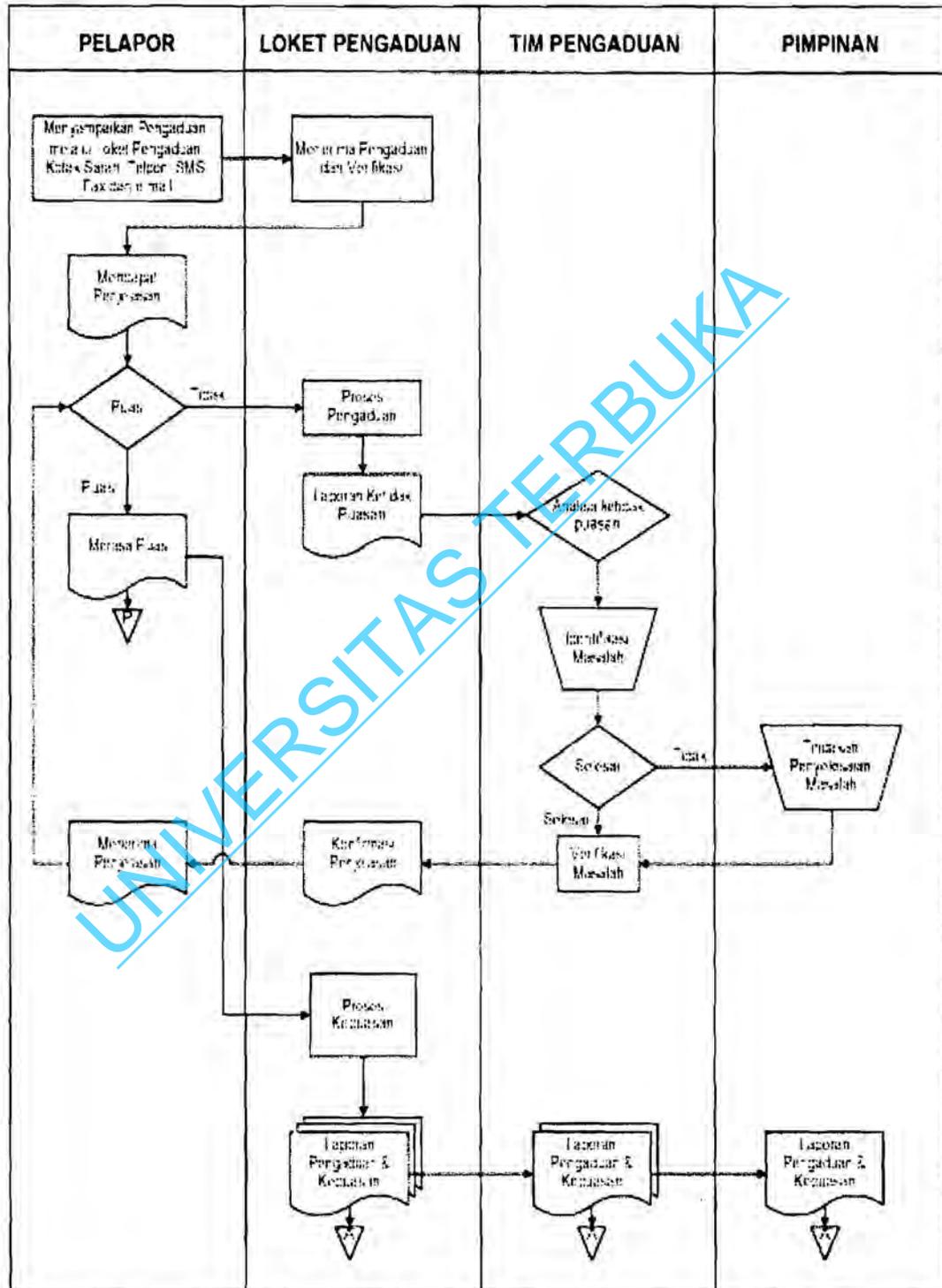
Biaya yang dikenakan untuk pelayanan perizinan dan non perizinan adalah sesuai dengan yang ditetapkan oleh peraturan daerah Kabupaten Indragiri Hilir baik tentang perpajakan maupun retribusi dan peraturan perundang-undangan lainnya.

## 6. Pelayanan Pengaduan

Dalam rangka memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, khususnya masyarakat pengguna izin, BP2MPD kabupaten Indragiri Hilir membuka fasilitas layanan pengaduan masyarakat yang mempunyai tugas menerima laporan mengenai adanya keluhan dalam rangka penyelenggaraan perizinan, baik secara lisan maupun tulisan melalui pengaduan (help desk) yang disediakan, petugas, telepon, faksimile, SMS center dan sarana elektronik lainnya atau melalui kotak pengaduan. Tindak lanjut terhadap pengajuan masyarakat dilakukan secara tepat dan cepat dengan memberikan jawaban serta penyelesaiannya kepada masyarakat dan penanam modal paling lama 10 (sepuluh) hari kerja. Berikut disajikan bagan mekanisme pengaduan pelayanan.

Bagan 2. Mekanisme Pengaduan Pelayanan dan Non Perizinan Terpadu Satu

## Pintu



Sumber : BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir

Apabila ada kesalahan atau kurang tepatnya suatu perizinan, maka masyarakat berhak mengadakan pengajuan pengaduan. Mekanisme pengaduan dimulai dari pelapor yang menyampaikan pengaduan melalui loket pengaduan, kotak saran, telpon, SMS, Fax dan E-mail. Setelah mendapatkan pengaduan dari pelapor, pegawai di loket pengaduan memverifikasi dan memberikan penjelasan kepada pelapor. Setelah mendapatkan penjelasan dari pegawai loket pengaduan, jika pelapor tetap merasa tidak puas maka ketidakpuasan pelapor kembali akan diproses yang kemudian ketidakpuasan ini akan dianalisa oleh tim pengaduan. Namun jika pelapor telah merasa puas akan penjelasan yang diterimanya, maka pegawai loket pengaduan akan memproses kepuasan tersebut dan terakhir dibuat laporan pengaduan dan kepuasan.

Pengaduan ketidakpuasan pelapor yang diterima oleh tim pengaduan kemudian dianalisa dan diidentifikasi permasalahan. Setelah selesai identifikasi, tim pengaduan melakukan verifikasi masalah kemudian mengkonfirmasi penjelasan kepada pegawai loket pengaduan yang kemudian disampaikan kembali kepada pelapor. Namun jika pelapor tetap merasa tidak puas atas penjelasan yang disampaikan, maka kembali akan dilakukan proses pengaduan kepada loket pengaduan. Apabila identifikasi permasalahan pengaduan oleh tim pengaduan tidak selesai, maka pimpinan yang akan melakukan penyelesaian terhadap permasalahan ini.

**C. Kualitas Pelayanan Publik pada Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir**

Kualitas pelayanan publik dalam penelitian ini dilihat dari beberapa aspek yaitu berdasarkan dimensi dari kualitas pelayanan publik yang meliputi berbagai indikator dan faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik.

**1. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik.**

Dimensi yang akan diperhatikan dalam penelitian ini yaitu *Tangibles*, *Realibility*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* yang terdapat pada Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir.

**a) *Tangibles***

Hal ini berkaitan dengan fasilitas fisik, perlengkapan, peralatan dan teknologi yang digunakan dalam memberi pelayanan, seperti gedung, ruang tempat pelayanan, kebersihan, ruang tunggu, AC serta fasilitas lainnya.

Hal yang sangat perlu diperhatikan dalam menentukan kualitas suatu pelayanan adalah fasilitas yang nyaman dan aman. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa fasilitas yang terdapat di Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) kabupaten Indragiri Hilir sudah sangat nyaman dan aman. Hal ini ditunjukkan oleh terdapatnya kursi diruang tunggu yang mencukupi sehingga tidak harus berdiri menunggu pelayanan. Berikut kutipan hasil wawancara peneliti dengan seorang narasumber:

*Menurut saya, lokasi kantor ini strategis karena terletak dekat dengan pusat kota Tembilahan, tidak jauh dari Bank sehingga akan memudahkan bagi masyarakat untuk mengurus perizinan.... (Wawancara dengan Narasumber Tn. TH, 2013)*

Selain itu, suasana diruang tunggu yang disediakan juga selalu bersih, rapi dan teratur, sehingga memeberikan rasa nyaman kepada masyarakat para pengguna pelayanan dalam menunggu hasil pelayanan. Loket untuk memberikan pelayanan pun selalu dalam kondisi yang nyaman dan aman sehingga masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan tidak berdesak-desakan saat antri menunggu giliran.

*Lumayan Nyaman dan Bersih, selama menunggu dan mengurus perizinan saya merasa nyaman karena ruang tunggu nya bersih dan sejuk... (Wawancara dengan Narasumber Tn.Te, 2013).*

*Kalau selama menunggu diruangan ini saya merasa nyaman. Karena disediakan tempat duduk, sehingga saya tidak perlu berdiri selama menunggu pelayanan, selain itu tempatnya bersih dan rapi.... (Wawancara dengan narasumber Tn. TG, 2013)*

Tersedianya areal parkir yang luas di Kantor Badan Perizinan Penanaman Modal dan Prommosi Daerah juga memberikan rasa nyaman kepada masyarakat para pengguna pelayanan. Namun, masih kurangnya disediakan fasilitas umum seperti WC, kantin dan sebagainya. Mengenai kondisi kantor dan fasilitas yang terdapat pada Badan Perizinan dan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir dapat digambarkan oleh beberapa hasil wawancara dengan beberapa Narasumber seperti berikut:

*Saya tidak takut mengenai keselamatan kendaraan saya, karena disediakan lahan parkir yang luas dan aman karena selalu ada pihak security yang menjaga.. (Wawancara dengan Narasumber Tn. Zy., 2013)*

*b) Reliability (Kehandalan)*

Hal ini merupakan kemampuan untuk menghasilkan kinerja pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan pasti, yang berarti pelayanan harus tepat waktu dan dalam spesifikasi yang sama, tanpa kesalahan, kapanpun pelayanan tersebut diberikan.

Salah satu indikator pelayanan publik yang baik adalah ketepatan waktu sesuai dengan yang dijanjikan, misalnya waktu tunggu penyelesaian suatu pelayanan. Semakin cepat waktu pelayanan yang diberikan akan semakin baik kualitas suatu pelayanan serta sesuai dengan waktu janji yang telah diberikan kepada para pelanggan. Berkaitan dengan ketepatan waktu pelayanan, pada kenyataannya pada masih ditemukan tidak tepatnya janji para pemberi pelayanan kepada para pengguna layanan, yang terjadi pada Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah. Hal ini ditunjukkan oleh banyaknya masyarakat yang masih kurang setuju atas pernyataan yang diberikan yaitu 'Pelayanan pada BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir sudah sesuai dengan jadwal yang telah diibagikan'. Hal ini menandakan bahwa masyarakat yang berkepentingan pada BP2MPD sebagai para pengguna pelayanan publik masih tidak puas atas pelayanan yang diberikan oleh BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir dari aspek ketepatan waktu.

Berdasarkan fenomena diatas terlihat jelas bahwa masih banyak masyarakat yang mengeluhkan tentang ketepatan waktu dan ketepatan janji atas waktu tunggu pelayanan yang diberikan dan dilaksanakan oleh Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir.

Masyarakat Kabupaten Indragiri Hilir yang berkepentingan kepada BP2MPD mayoritas adalah wiraswasta yang pada umumnya mengurus pelayanan perizinan tempat usaha, merasakan kurang tepatnya jadwal pelayanan yang dilakukan oleh BP2MPD. Hal ini digambarkan oleh hasil wawancara berikut dengan salah seorang responden;

*...saat mengajukan permohonan untuk mendapatkan izin tempat usaha, dijanjikan 10 hari selesai tapi setelah 2 minggu menunggu izin yang saya mohon ternyata belum selesai... (Wawancara dengan Narasumber Tn. Iw 2013)*

c) *Responsiveness* (Keikutsertaan)

Keikutsertaan dalam hal ini yaitu kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap yang tercermin pada kecepatan, ketepatan layanan yang diberikan kepada pelanggan.

Indikator kecepatan seringkali diidentikkan dengan besarnya biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan suatu pelayanan. Faktor biaya pelayanan dianggap penting karena faktor ini paling rawan dan penting di mata banyak pihak. Penetapan besarnya biaya pelayanan disesuaikan dengan jenis pelayanan yang secara kualitatif lebih baik dapat dikenakan biaya yang agak mahal, sementara jasa pelayanan standar dikenakan biaya atau tarif yang standar pula. Pemasukan dari jenis pelayanan yang relatif mahal, akan dapat dipergunakan untuk membiayai pelayanan yang lebih murah, melalui mekanisme subsidi silang (*cross subsidi*). Oleh karena itu, diharapkan institusi Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah dapat membiayai

sendiri kebutuhan operasionalnya, dengan tidak mengorbankan fungsi pelayanan yang menjadi tugas utamanya.

d) *Assurance*

Hal ini merupakan kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya dari pegawai oleh masyarakat penerima layanan. Indikator yang turut menentukan baik tidaknya suatu pelayanan adalah keramah tamahan dan kesopanan serta sikap yang ditunjukkan oleh para pegawai pelaksana pelayanan. Menurut salah seorang masyarakat yang menggunakan pelayanan BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir, bahwa para pegawai yang melaksanakan pelayanan sudah bersikap ramah dan sopan kepada masyarakat yang berkepentingan terhadap suatu pelayanan. Para pegawai telah menunjukkan sikap ramah dan mempermudah dalam pengurusan suatu perizinan. Hal ini terlihat dari wawancara dengan narasumber berikut:

*Alhamdulillah, pegawai disini semuanya baik, mereka melayani dengan sopan dan ramah.... (Wawancara dengan Narasumber Tn. Ju, 2013)*

Selain itu, Narasumber Tn. Kz menyatakan saat diwawancarai sebagai berikut:

*Ramah dan Sopan, mereka menunjukkan sikap bersahabat kepada masyarakat saat memberikan pelayanan. Selain itu, mereka juga memberikan kejelasan tentang suatu perizinan/non perizinan yang sedang diajukan oleh masyarakat.... (Wawancara dengan Narasumber Tn. Kz, 2013)*

e) *Empathy*

Hal ini merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan, yang

berarti berhubungan dengan perhatian dan kepedulian pegawai/karyawan terhadap pelanggan dalam hal ini masyarakat yang berkepentingan pada Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir. Namun dalam aspek ini, masyarakat masih kurang merasa puas. Hal ini dapat digambarkan dari hasil wawancara dengan salah seorang responden:

*Untuk mendapatkan kartu kuning memang tidak memerlukan waktu yang lama, tetapi untuk melegalisirnya saya harus ke disnaker, rasanya terlalu berbelit..(Wawancara dengan Narasumber Tn. Yn, 2013)*

Hal ini menunjukkan bahwa prosedur pelaksanaan yang dilakukan di Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir masih dapat dikatakan berbelit-belit dan susah dilaksanakan oleh masyarakat para pengguna pelayanan.

Selanjutnya masyarakat juga mengeluhkan kurangnya sosialisasi persyaratan untuk mengurus suatu izin kepada masyarakat di luar kota Tembilahan. Sehingga mereka tidak mengetahui secara jelas syarat-syarat yang harus dipersiapkan untuk mendapatkan suatu surat izin. Hal ini menyebabkan mereka harus bolak balik dari daerah asal mereka tinggal ke kota Tembilahan dimana lokasi BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir berada.

*Saya tidak mengetahui secara pasti persyaratan yang harus saya persiapkan untuk membuat izin tempat usaha karena tidak ada sosialisasi ke daerah tempat saya tinggal (pulau burung), sesampainya saya disini syarat yang saya bawa ternyata belum lengkap, terpaksa saya pulang lagi untuk mempersiapkan syarat yang belum lengkap itu, setelah lengkap baru saya kesini lagi. Yaah..terpaksa bolak balik. (Hasil Wawancara dengan Narasumber Ny. Jm, 2013).*

Berdasarkan hal tersebut menunjukkan bahwa masih kurangnya sosialisasi tentang pelayanan terhadap masyarakat yang berdomisili jauh dari kota

kabupaten. Kurangnya sosialisasi ini sangat merugikan bagi masyarakat karena harus mengeluarkan biaya yang lebih besar.

*Awalnya saya tidak tau kalau mengurus Kartu Kuning (Kartu Pencari Kerja) itu di BP2MPD, setau saya di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi, setelah diberi tahu terpaksa saya harus bolak balik dari Disnaker kesini. (Hasil wawancara dengan salah seorang Narasumber Tn. Yn, 2013)*

Berdasarkan hasil wawancara tersebut BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir mensyaratkan kelengkapan administrasi dalam pengajuan permohonan, tetapi hal ini justru sering menyulitkan masyarakat yang masih kurang paham akan kelengkapan administrasi dalam pengajuan permohonan.

Mengenai hal kemudahan pemberian pelayanan publik, seringkali di salah artikan. Dikarenakan persepsi antara masyarakat pengguna jasa dan aparat birokrasi mengenai jenis dan kualitas pelayanan publik seringkali belum mencapai titik temu. Kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang efisien, transparan, pasti dan adil belum sepenuhnya dipahami oleh aparat birokrasi. Dalam banyak hal diskriminasi dalam pelayanan publik sering dialami oleh kelompok marginal dalam masyarakat, seperti kelompok miskin dan minoritas, padahal prinsip pelayanan publik itu ialah tidak memihak individu atau kelompok manapun. Pelayanan publik harus bersifat terbuka dan dikelola menurut sudut pandang masyarakat pengguna jasa sehingga menyiratkan hubungan yang dekat antara masyarakat pengguna jasa dan petugas pelayanan.

Kurang puasnya masyarakat terhadap pelayanan yang dilakukan di Badan Perizinan Penanaman Modal dan Pomosi Daerah (BP2MPD)

Kabupaten Indragiri Hilir, yaitu adanya pembedaan status sosial terhadap masyarakat pengguna pelayanan.

*...mudah kok, saya tinggal telpon ke salah seorang pegawai yang ada disini, kemudian diurus dan menunggu beberapa hari beres karena memang saya kenal orang dalam...(hasil wawancara dengan salah seorang Narasumber Tn. Jd, 2013)*

Berdasarkan wawancara diatas menunjukkan bahwa masih terdapat pembedaan terhadap status sosial masyarakat dalam kemudahan pelayanan yang dilakukan di Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir.

Selanjutnya, masalah yang terjadi di masyarakat yaitu adanya kesalahan yang berakibat adanya keluhan masyarakat terhadap pelayanan perizinan yang mereka dapatkan. Berikut hasil wawancara dengan Tn. My yang melakukan pengaduan terhadap pelayanan perizinan yang didapatkan beberapa waktu lalu:

*Ya, mereka menanggapi keluhan dan pengaduan yang kita sampaikan, biasanya menunggu beberapa hari, setelah itu mereka akan menghubungi kita kembali dan mereka akan menjelaskan serta memberikan solusi atas keluhan dan pengaduan yang disampaikan..... (Wawancara dengan Tn. My, 2013)*

Pelayanan publik yang berkualitas memenuhi beberapa kategori seperti unsur-unsur pelayanan, asas-asas pelayanan dan prinsip pelayanan yang terdapat pada suatu lembaga penyedia layanan, dalam hal ini Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir, seperti yang akan dijelaskan sebagai berikut:

#### 1. Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu:

- a. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen.

Penyedia layanan dalam hal ini yang terdapat di Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir adalah semua aparat yang bertugas pada BP2MPD terutama pihak yang bertugas memberikan pelayanan.

Seperti yang dijelaskan sebelumnya, aspek sikap dan keramahan aparat penyedia layanan sudah termasuk kategori baik. Hal ini ditunjukkan oleh keramahan dan kesopanan yang dirasakan oleh masyarakat. Hal ini sejalan dengan tingkat pendidikan aparat yang telah mencapai 50 % telah mencapai strata I (Sarjana).

- b. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen yang menerima layanan dari penyedia layanan.

Penerima layanan di BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir umumnya adalah masyarakat yang berkepentingan mengurus perizinan/non perizinan. Masyarakat penerima layanan ini pada umumnya berprofesi sebagai wiraswasta yang berkepentingan mengurus perizinan tempat usaha dan sejenisnya. Selain itu terdapat juga alumni beberapa perguruan tinggi yang berkepentingan mengurus kartu kuning (kartu daftar pencari kerja).

- c. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.

Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir menyediakan jenis pelayanan berupa pelayanan perizinan dan non perizinan (daftar perizinan terlampir)

d. Kepuasan pelanggan

Aspek kepuasan pelanggan merupakan indikator kualitas suatu pelayanan public, hal ini disebabkan pelanggan merupakan pihak yang merasakan hasil dari suatu layanan.

Berdasarkan wawancara dengan beberapa responden, dapat diketahui bahwa masih terdapat ketidakpuasan pelanggan dari beberapa aspek pelayanan yang dilakukan oleh Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir. Kekurangpuasan pelanggan terhadap pelayanan ini terlihat pada beberapa aspek misalnya kurang tepatnya janji yang diberikan penyedia layanan dengan waktu pelayanan yang diberikan. Selain itu, ketidakpuasan pelanggan juga terdapat aspek kemudahan pelayanan, hal ini disebabkan karena masih terdapatnya perbedaan status social dalam memperoleh pelayanan.

Adapun ciri-ciri pelayanan yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

- a. Tersedianya karyawan yang baik
- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik
- c. Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan sejak awal hingga akhir
- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat
- e. Mampu berkomunikasi
- f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi
- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
- h. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan
- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan

Berdasarkan penelitian dan pengamatan langsung dilokasi penelitian serta dari wawancara dengan responden, dapat diketahui bahwa belum semua ciri-ciri pelayanan public yang baik tersebut dipenuhi oleh Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir. Ciri-ciri baik yang telah ditunjukkan oleh lembaga pelayanan public ini misalnya telah adanya karyawan/pegawai/aparat yang baik, mampu berkomunikasi, memiliki pengetahuan yang baik, dan bisa memahami pelanggan. Namun ciri-ciri yang kurang baik terlihat pada ketidakmampuan melayani secara cepat pada beberapa kasus pelayanan. Akan tetapi kekurangcepatan ini tidak berlaku untuk semua pelayanan yang dirasakan masyarakat, hanya terdapat beberapa kasus saja yang kurang terlayani secara cepat, sedangkan pada kasus pelayanan yang lain pegawai telah memperlihatkan kemampuannya dalam melayani masyarakat secara cepat.

## 2. Asas-asas Pelayanan Publik

Terdapat beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan dan perizinan yang harus diperhatikan, yaitu:

- a. Empati dengan kostumer.
- b. Pembatasan prosedur
- c. Kejelasan tata cara pelayanan
- d. Minimalisasi persyaratan
- e. Kejelasan kewenangan

Berdasarkan hasil penelitian, pengamatan dilapangan dan wawancara dengan responden, secara garis besar asas-asas diatas telah terpenuhi oleh Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir. Asas empati dengan konsumen, telah diperlihatkan dengan baik oleh para pegawai saat memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hanya ada satu asas yang kurang terpenuhi dari lima asas yang dijelaskan sebelumnya. Asas tersebut yaitu asas kejelasan tata cara pelayanan. Asas ini dinilai belum baik karena masih adanya keluhan masyarakat pengguna jasa layanan akan ketidak tahuan mereka tentang tata cara mendapatkan perizinan. Ketidak tahuan mereka dikarenakan kurangnya sosialisasi pihak pemberi pelayanan kepada masyarakat yang berdomisili jauh dari kota kabupaten.

### 3. Prinsip pelayanan publik

Penyelenggaraan pelayanan public juga harus memenuhi beberapa prinsip pelayanan sebagaimana yang disebutkan dalam Kepmenpa NO.63 Tahun 2003, yaitu:

#### a. Kesederhanaan

Secara umum pelayanan yang dilakukan oleh Badan Perizinan Penanaman Modal dan promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir telah memenuhi prinsip keserhanaan. Hal ini ditunjukkan oleh persyaratan yang diberlakukan oleh BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir untuk mendapatkan suatu izin telah sesuai dengan peraturan yang berlaku.

b. Kejelasan

Sama halnya dengan prinsip kesederhanaan, prinsip kejelasan pun telah telah terpenuhi yaitu dengan kejelasan persyaratan yang diberikan untuk mendapatkan suatu perizinan.

c. Kepastian waktu

Berbeda dengan prinsip kesederhanaan dan kejelasan sebelumnya, prinsip ketepatan waktu belum terpenuhi secara baik oleh BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir, hal ini ditunjukkan oleh masih adanya keluhan dari masyarakat pengguna layanan tentang ketepatan waktu ini seperti yang telah dijelaskan sebelumnya.

d. Akurasi

Prinsip akurasi yang tercermin pada pelayanan BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir sama halnya dengan prinsip ketepatan waktu diatas, masih terdapat keluhan dalam hal akurasi waktu seperti yang telah dijelaskan sebelumnya.

e. Keamanan

Prinsip keamanan dalam hal ini yaitu keamanan penyelenggaraan perizinan dan keamanan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.

Berdasarkan hasil pengamatan di lokasi penelitian bahwa sistem keamanan yang ada di BP2MPD Kabupaten Indargiri Hilir sudah memenuhi kategori baik. Hal ini ditunjukkan dengan disediakannya arela parkir yang luas untuk masyarakat yang berkepentingan serta adanya jasa security/satpam yang selalu menjaga keamanan di lokasi kantor lembaga ini.

f. Tanggung jawab

Prinsip tanggung jawab yang diselenggarakan pada lembaga BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir yaitu sistem pengaduan dan perbaikan perizinan apabila terjadi kesalahan.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, lembaga pelayanan di Indargiri Hilir ini telah mencapai nilai baik dalam hal sarana dan prasarana. Hal ini ditunjukkan oleh telah dilengkapi semua fasilitas bagi masyarakat yang berkepentingan kepada lembaga ini.

h. Kemudahan akses

Berbeda dengan aspek dan prinsip lainnya diatas, prinsip kemudahan akses belum mencapai nilai baik. Hal ini sebenarnya dapat dibedakan menjadi dua kategori, kemudahan akses dirasakan oleh masyarakat yang berdomisili di daerah kota kabupaten, karena kantor BP2MPD ini berlokasi yang cukup strategis yaitu dekat dengan pelabuhan, pusat perdagangan dan perbankan. Namun bagi masyarakat yang berdomisili jauh dari kota kabupaten akan sangat berbeda, mereka memerlukan waktu dan biaya yang lebih besar untuk mencapai lokasi kantor ini, hal ini dikarenakan keadaan geografis diwilayah Indargiri Hilir yang sangat luas dan dipisahkan oleh perairan.

i. Sikap penyedia layanan

Sama seperti halnya prinsip sarana dan prasarana, prinsip sikap penyedia layanan pun telah mencapai nilai baik. Seperti yang telah dikatakan oleh

beberapa responden saat melakukan wawancara, sikap para penyedia layanan sangat ramah dan sopan dalam melayani masyarakat.

j. **Kenyamanan**

Prinsip terakhir yang harus diperhatikan dalam kualitas pelayanan yaitu prinsip kenyamanan, pada Lembaga Perizinan BP2MPD telah memenuhi prinsip ini. Hal ini ditunjukkan oleh sarana dan prasarana yang lengkap sehingga memberikan kenyamanan kepada masyarakat saat mendapatkan pelayanan.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, maka pelayanan yang dilakukan di BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir belum secara sempurna memenuhi 10 (sepuluh) prinsip pelayanan publik ini.

Berikut beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan public di BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir:

**1. Struktur Organisasi**

Struktur organisasi yaitu susunan bagian-bagian yang mempunyai tugas dan fungsi, yang saling berhubungan serta mempunyai tanggung jawab dan wewenang dalam pemberian pelayanan publik. Struktur organisasi yang ideal pada saat ini adalah struktur organisasi yang ramping (tidak banyak rantai birokrasi) namun mempunyai banyak fungsi. Berdasarkan hal ini, BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir telah memiliki struktur organisasi seperti yang diharapkan.

Berikut merupakan struktur organisasi BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir. Organisasi BP2MPD dipimpin oleh seorang Kepala Badan dan terdiri atas:

1) Sekretariat

Terdiri atas 3 sub bagian yaitu Bagian Umum dan Kepegawaian, Sub Bagian Keuangan dan Perlengkapan serta Sub Bagian Perencanaan dan Pengendalian.

2) Bidang Pelayanan dan Sistem Informasi Teknologi

Terdiri atas 2 sub bidang yaitu Sub Bidang Pelayanan dan Pengaduan dan Sub Bidang Data dan Sistem Informasi Teknologi.

3) Bidang Pemerintahan, Kesejahteraan Rakyat dan Penanaman Modal

Terdiri atas 2 sub bidang yaitu Sub Bidang Perizinan Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat serta Sub Bidang Perizinan Penanaman Modal.

4) Bidang Perekonomian dan Pembangunan

Terdiri atas 2 sub bidang yaitu Sub Bidang Perizinan Perekonomian dan Sub Bidang Perizinan Pembangunan.

5) Bidang Penanaman Modal dan Promosi Daerah

Terdiri atas 2 sub bidang yaitu Sub Bidang Promosi, Publikasi dan Kerjasama Penanaman Modal dan Sub Bidang Pengkajian dan Pembinaan Potensi Penanaman Modal.

Berdasar dari hal tersebut apabila dilihat keberadaan BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir dalam hal struktur organisasi dari segi tingkat pembagian tugas pokok dan fungsi sudah terlihat adanya pembagian tugas pokok dan fungsi yang jelas. Karena dalam pelaksanaan sehari-hari petugas yang bertugas di BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir berjumlah 69 (Enam Puluh Sembilan) orang.

Dari 69 (Enam Puluh Sembilan) orang yang bertugas ini, mayoritas berpendidikan Strata I seperti dalam tabel berikut:

Tabel 6. Sumber Daya Manusia BP2MPD kabupaten Indragiri Hilir berdasarkan jenjang pendidikan.

Tingkat Pendidikan	Jumlah Personil
1. Strata 3	1 orang
2. Strata 2	3 orang
3. Strata 1	31 orang
4. Diploma 3	3 orang
5. SMA	31 orang
<b>JUMLAH</b>	<b>69 orang</b>

Sumber : BP2MPD Kabupaten Inhil

Dalam hal tingkat hubungan antara atasan dan bawahan, terlihat adanya pandangan atasan sebagai pihak yang harus dihormati oleh bawahannya. Namun dalam hal pelaksanaan tugas, setiap bidang dan sub bidang telah melaksanakan tugas dan kewajibannya masing-masing, sehingga aparat bekerja secara profesional. Fenomena yang menunjukkan hal ini misalnya:

*....Tugas saya adalah dalam hal melayani masyarakat untuk mengurus dan mendapatkan izin baru, sedangkan untuk menanggapi keluhan silahkan Bapak ke bagian pengaduan....(Wawancara dengan Narasumber Tn. Ms, 2013)*

Dari fenomena yang terjadi diatas, jelas terlihat bahwa hubungan antar bidang telah terjalin dengan baik dalam melaksanakan tugas dan kewajiban masing-masing. Begitu juga antara atasan dengan bawahannya di BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir terjalin hubungan yang harmonis. Hal ini akan mempengaruhi dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat, yang berdampak pada kualitas pelayanan yang akan terus meningkat.

Adanya pendelegasian wewenang dari atasan kepada bawahan sangat penting karena bawahan itu sebenarnya yang mengetahui secara langsung kebutuhan masyarakat. Petugas pelayanan adalah orang yang paling dekat dengan masalah dan peluang. Mereka tahu apa yang terjadi dari jam demi jam sampai hari demi hari dan jika memperoleh dukungan dari pimpinan, mereka dapat menciptakan solusi terbaik untuk memperbaiki organisasi sebagai satu kesatuan. Apabila pimpinan mempercayai pegawai bawahan untuk mengambil keputusan penting, artinya pimpinan menghargai pegawainya.

Pendelegasian wewenang terhadap bawahan akan merangsang pemunculan inovasi yang berkembang dari pegawai yang melaksanakan pekerjaan dan berhubungan dengan pelanggan. Dampaknya adalah munculnya semangat kerja pegawai yang lebih tinggi, lebih banyak komitmen dan lebih produktif. Selain diberi wewenang, bawahan juga harus dilindungi karena tidak semua pimpinan menginginkan campur tangan bawahan dalam pengambilan keputusan.

## 2. Kemampuan Aparat

Kemampuan aparat yang bertugas dalam hal melayani kebutuhan dari pengguna jasa merupakan hal yang sangat penting. Demikian juga halnya dengan kemampuan aparat di BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir, aparat dalam hal ini merupakan ujung tombak dalam hal pelayanan. Hal yang menjadi faktor penting dari kemampuan aparat di BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir adalah tingkat pendidikan aparat.

Berdasarkan komposisi tingkat pendidikan aparat seperti pada tabel sebelumnya, terlihat bahwa kemampuan aparat di BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir sudah tergolong baik. Hal ini dibuktikan dengan tingkat pendidikan yang tinggi (s3) 1 orang, Master (3 orang), jika dipersentasekan aparat yang telah menempuh pendidikan strata 1 (sarjana) telah mencapai 50% dari keseluruhan aparat yang bertugas di BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir.

Indikator selanjutnya dalam variabel kemampuan aparat adalah kemampuan penyelesaian pekerjaan sesuai jadwal. Disini yang dimaksud adalah dalam hal penyelesaian urusan pelayanan publik, BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir berusaha untuk menyelesaikan setiap permohonan secara tepat waktu dengan segenap kemampuan yang ada. Untuk itu diperlukan adanya kemampuan melakukan kerja sama yang baik antar bidang dan sub bidang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Birokrasi meliputi serangkaian tindakan yang dilakukan aparat pelayanan yang merepresentasikan adanya pelayanan yang berdasarkan pada

kemampuan aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efisien dan tidak terlalu berdasarkan pada juklak dan juknis secara kaku.

Kemampuan melakukan kerja sama di BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir, terlihat kerja sama antara atasan dan bawahan tercipta dengan baik. Bawahan sewaktu waktu minta petunjuk atasan kalau merasa bingung dalam melakukan atau memutuskan sesuatu.

Setiap organisasi menuntut harus selalu mengevaluasi setiap hasil kegiatannya secara berkala, agar dapat diketahui perkembangan organisasinya tersebut, apakah organisasi tersebut perlu untuk dilanjutkan atau tidak. Begitu juga pada BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir setiap aparat yang terkait dituntut untuk dapat mempunyai kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan yang dialami organisasi. Setiap ada perubahan dalam organisasi yang bertujuan untuk memperbaiki kekurangan dalam hal pelayanan dan keluhan-keluhan dari masyarakat, maka setiap aparat harus tanggap dengan perubahan tersebut.

Selanjutnya, dalam hal kemampuan dalam menyusun rencana kegiatan sebenarnya telah diatur pelaksanaannya sesuai dengan Peraturan Daerah yang berlaku. Kegiatan di BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir dimulai pukul 08.00 dan pelayanan berakhir sampai pukul 16.00. Namun pada kenyataannya, dari hasil observasi ditemukan bahwa bila tidak ada masyarakat yang datang, maka banyak diantara petugas yang santai-santai sambil ngobrol.

Sebaliknya, dalam hal kecepatan dalam melaksanakan tugas, petugas BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir dapat bekerja secara cepat dalam artian

setiap ada masyarakat yang ingin membutuhkan pelayanan, dengan cekatan petugas segera tanggap melayani.

*Saya merasa puas dengan cara kerja petugas di Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir, saya kira untuk membuat kartu kuning itu perlu menunggu seminggu atau beberapa hari, tetapi setelah saya datang kesini, hanya perlu waktu 15 menit menunggu kemudian apa yang saya inginkan saya dapatkan dengan mudah (hasil wawancara dengan Narasumber Ny.Kl, 2013).*

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, menunjukkan bahwa petugas telah melakukan tugasnya dengan tanggap dan cepat namun terlihat adanya ketimpangan antara petugas di BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir yang mampu bekerja secara cepat tetapi mempunyai kebiasaan bila tidak ada kerjaan mereka santai-santai sambil ngobrol.

Sebagai pelayan masyarakat aparat memang harus bekerja secara cepat dalam melayani masyarakat, tetapi di lain pihak atasan pun bisa mentolerir bila ada bawahan yang ngobrol di waktu jam dinas, asalkan pada waktu itu tidak ada masyarakat yang mengajukan pelayanan. Apabila selama ini petugas pelayanan tidak bersemangat untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pengguna jasa karena masih kurangnya tingkat kreativitas mencari tata kerja yang terbaik. Lemahnya semangat ini disebabkan tidak adanya kewajiban dan bentuk penghargaan apabila telah memberikan pelayanan yang baik. Akibatnya, pelayanan menjadi tidak inovatif.

Petugas di BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir tidak dituntut untuk mengambil keputusannya sendiri karena selama ini pekerjaan yang dihasilkan seolah-olah tidak ada yang menilainya.

Sebagai institusi yang bertugas melayani publik dalam hal ini masyarakat, BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir yang diwakili oleh Kepala Badan secara periodik memberikan pertanggungjawaban kepada Bupati Indragiri Hilir. Hal-hal yang dilaporkan adalah mengenai laporan keuangan hasil pemasukan dari BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir. Ini penting sekali karena laporan keuangan tersebut akan dipertanggungjawabkan kepada masyarakat dalam bentuk pembangunan melalui Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Kesuksesan dan keberhasilan dalam hal pelayanan publik di BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir tidak dapat terlepas dari tingkat keikutsertaan dalam pelatihan atau kursus yang berhubungan dengan bidang tugasnya. Sebab peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM) perlu mendapatkan prioritas sebagai bagian dari peningkatan komitmen pengembangan pegawai.

Selain itu, dengan mengikutsertakan pegawai pada program-program pelatihan mengenai dasar-dasar manajemen organisasi terbuka, kepemimpinan dan penerapan organisasi adaptif diharapkan dapat meningkatkan penguasaan mereka akan konsep-konsep pelayanan publik yang baik.

### **3. Sistem Pelayanan**

Sistem pelayanan merupakan suatu rangkaian yang saling terikat secara utuh membentuk kebulatan dalam rangka memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sebagai pengguna jasa dari pelayanan publik. Untuk itu dalam rangka memberikan kualitas pelayanan yang terbaik maka BP2MPD

Kabupaten Indragiri Hilir harus memperhatikan setiap tuntutan dari konsumen sebagai pengguna jasa dari pelayanan publik yang diselenggarakan.

Berdasarkan tujuan organisasi di BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir dalam menentukan keberhasilan kualitas pelayanan publik maka salah satu syarat yang sangat penting untuk diperhatikan adalah adanya kenyamanan para pengguna layanan dalam memperoleh pelayanan yang berkaitan dengan lokasi tempat pelayanan.

Sesuai dengan tujuan tersebut, kenyataan yang ada di BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir menunjukkan bahwa faktor kenyamanan bagi masyarakat diperhatikan dengan baik. Hal ini terlihat dari kondisi ruang pelayanan yang sangat memperhatikan faktor kenyamanan seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat dari kondisi kantor BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir yang bersih, rapi, teratur dan aman. Disamping itu, selama menunggu, masyarakat tidak perlu berlama-lama berdiri karena diruang tunggu disediakan tempat duduk yang mencukupi untuk para pengguna layanan.

Selain hal tersebut diatas, dalam mendukung sistem pelayanan, sebaiknya pihak Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah juga memberikan kejelasan informasi tentang pelayanan yang diberikan berkaitan dengan pelayanan publik yang diberikan.

Hal tersebut dilakukan sebagai upaya dalam rangka menjalin hubungan dengan masyarakat sebagai pihak yang harus dilayani dengan baik. Apabila ada keluhan dari masyarakat yang berkaitan dengan pelayanan publik,

masyarakat dapat mengadukan keluhan tersebut melalui media massa misalnya Harian Posmetro Indragiri. Melalui Media massa tersebut selain sebagai sarana bagi masyarakat untuk mengadukan keluhan-keluhan yang berkaitan dengan pelayanan publik juga digunakan sebagai sarana informasi dari BP2MPDs Kabupaten Indragiri Hilir untuk memberikan penerangan kepada masyarakat yang berkaitan dengan pelayanan publik juga.

Namun, dalam kenyataannya masih banyak masyarakat para pengguna layanan yang masih kurang mendapatkan informasi tentang keberadaan BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir ini, hal ini dikarenakan tidak semua masyarakat yang memanfaatkan media massa dengan baik. Selain itu, masyarakat kurang mengetahui informasi terutama masyarakat yang berdomisili di daerah terpencil sehingga sulitnya akses untuk bagi mereka untuk menuju kota kabupaten. Hal ini disebabkan oleh kondisi Kabupaten Indragiri Hilir yang sangat luas dan antar daerah dipisahkan oleh laut.

Selain itu, pihak BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir juga memberikan informasi kepada masyarakat melalui pemasangan spanduk-spanduk yang dipasang di jalan-jalan protokol. Namun, hal ini hanya dilakukan di kota, sedangkan untuk masyarakat desa terutama desa terpencil tidak mendapatkan informasi melalui media ini.

Selanjutnya, masih dalam hal informasi BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir memberikan informasi yang jelas tentang persyaratan mengurus perizinan dan non perizinan serta berbagai informasi mengenai lembaga ini melalui situs internet, yang bisa diakses oleh masyarakat. Namun, kendala yang dihadapi masih sama dengan media yang lain, yaitu terbatasnya akses internet

bagi masyarakat desa terpencil dan akses ini hanya bisa dirasakan oleh masyarakat yang berdomisili dekat dengan kota yang bisa mengakses internet.

Berdasarkan semua uraian pada bab ini, jelas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di BP2MPD Kabupaten Indragiri masih perlu diperbaiki dan ditingkatkan dari beberapa aspek. Aspek yang perlu ditingkatkan lagi misalnya ketepatan waktu pelayanan, tidak ditepatinya janji waktu untuk menyelesaikan suatu perizinan, prosedur pelayanan yang masih berbelit-belit, kurangnya sosialisasi ke masyarakat desa terpencil, serta masih adanya perbedaan status sosial dalam kemudahan memberikan pelayanan.

Dibalik kekurangan yang ada di BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir, terdapat beberapa aspek pelayanan yang sudah sangat baik misalnya aspek keramahan dan kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan. Selain itu aspek yang telah memenuhi kategori baik menurut masyarakat adalah aspek fasilitas, kondisi dan suasana kantor pelayanan yang ada di BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir.

#### **4. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik**

Berdasarkan beberapa aspek diatas, maka selanjutnya diuraikan beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik, yaitu:

##### **1. Struktur Organisasi**

Struktur organisasi dalam penelitian ini adalah susunan bagian-bagian yang mempunyai tugas dan fungsi yang saling berhubungan serta mempunyai tanggung jawab dan wewenang dalam pelayanan publik. Berdasarkan hasil

penelitian diperoleh bahwa struktur organisasi yang lebih efisien akan mempengaruhi kualitas pelayanan publik itu sendiri. Struktur organisasi pada BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir telah sesuai dengan kriteria suatu struktur organisasi yang baik, yaitu tidak terlalu banyak rantai-rantai organisasi. Setiap bidang telah tersusun sesuai dengan tugasnya masing-masing.

## 2. Kemampuan Aparat

Kemampuan aparat dalam penelitian ini adalah suatu keadaan yang menunjukkan pengetahuan, kemampuan dan kemauan dari aparat untuk melaksanakan tugas dalam rangka memperlancar tujuan organisasi. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa kemampuan aparat yang semakin tinggi dan semakin baik maka akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yaitu akan semakin baik.

Kenyataan yang terjadi di BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir, indikator pendidikan aparat ternyata sesuai dengan konsep yang ada. Dimana dalam konsep yang ada semakin tinggi pendidikan aparat maka kemampuannya semakin baik, hal ini terbukti pada lembaga ini karena lebih dari 50 % pegawai BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir yang telah mencapai tingkat pendidikan strata 1 (sarjana). Tercapainya indikator ini dibuktikan dengan kinerja profesionalitas para pegawai sesuai dengan bidang masing-masing seperti yang telah dijelaskan sebelumnya.

Namun, sudah baiknya indikator kemampuan aparat bukan berarti menganggap indikator ini telah sempurna. Masih diperlukan berbagai pendidikan dan pelatihan untuk para pegawai dalam meningkatkan kinerja

aparatus selanjutnya. Sehingga dengan semakin baiknya kemampuan aparat maka akan sebaik pula kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat para pengguna jasa pelayanan.

### 3. Sistem pelayanan

Sistem pelayanan adalah rangkaian yang saling terkait secara utuh membentuk kebulatan dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sesuai tujuan organisasi. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa sistem pelayanan di BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir masih harus diperhatikan agar lebih baik lagi. Karena dengan semakin baik sistem pelayanan yang diberikan maka akan semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen pengguna jasa.

UNIVERSITAS TERBUKA

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan dan uraian pada bab IV temuan dan hasil penelitian, dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan publik di BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir dilihat dari beberapa aspek yaitu:
  - Aspek *Tangibles*, Fasilitas dan suasana kantor BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir mencukupi dan nyaman untuk masyarakat para pengguna jasa pelayanan. Hal ini ditunjukkan oleh adanya fasilitas tempat duduk yang mencukupi sehingga masyarakat tidak perlu berdiri selama menunggu. Selain itu, kondisi kantor yang selalu teratur, bersih dan nyaman bagi para pengguna layanan. Namun, masih kurangnya sosialisasi kepada masyarakat yang berdomisili di desa-desa terpencil.
  - Aspek *Assurance*, Sikap dan keramahan serta kesopanan pegawai di Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir sangat baik dalam melayani masyarakat para pengguna jasa pelayanan.
  - Aspek *Reliability*, Masih tidak konsistennya antara waktu tunggu dengan waktu penyelesaian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai konsumen, misalnya tidak sesuai janji yang diberikan oleh para petugas dengan waktu penyelesaian suatu perizinan.

- Aspek *Responsiveness*, Kepercayaan yang diberikan oleh masyarakat kepada para pegawai penyelenggara pelayanan publik di BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir menunjukkan baik. Hal ini disebabkan oleh kemampuan dan ketanggapan para pegawai yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
  - Aspek *Emphaty*, Masyarakat pengguna jasa pelayanan mendapatkan kemudahan dalam pelayanan. Namun, beberapa kasus yang terjadi menunjukkan bahwa masih adanya perbedaan status sosial dalam kemudahan mendapatkan pelayanan.
2. Faktor-Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir yaitu:
- a. Struktur organisasi di BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir berjalan sesuai yang diharapkan, disebabkan karena :
    - Sudah adanya bidang-bidang yang secara professional menyelesaikan tugasnya masing-masing.
    - Struktur organisasi yang ada sudah menunjukkan kondisi yang baik.
  - b. Kemampuan aparat di Badan perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir dinilai sudah maksimal. hal ini tercermin pada :
    - Tingkat pendidikan aparat sudah maksimal, karena semua pegawainya telah mendapatkan pendidikan, apalagi lebih dari 50 % pegawainya telah menempuh pendidikan strata 1 (Sarjana) bahkan telah sampai pada tingkat S3.

- Laporan Pelaksanaan kegiatan secara rutin disampaikan kepada Bupati Indragiri Hilir terutama laporan keuangan.
  - Pelayanan kepada masyarakat diberikan dengan tanggap sesuai dengan prosedur yang berlaku.
- c. Sistem pelayanan di BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir dapat dikatakan sudah baik, hal ini ditunjukkan oleh:
- Kondisi ruang pelayanan selalu bersih dan rapi serta kenyamanan masyarakat sangat diperhatikan. Selain itu disediakan areal parkir yang luas sehingga memberikan rasa aman kepada masyarakat para pengguna jasa pelayanan.
  - Informasi tentang pelayanan yang diberikan sangat baik dengan melibatkan pihak media massa sehingga masyarakat dapat dengan mudah untuk memantainya, namun hal ini tidak dirasakan oleh masyarakat yang berdomisili di desa terpencil.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, factor yang dominan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan public yang diselenggarakan oleh BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir yaitu struktur organisasi dan kemampuan aparat. Hal ini disebabkan dengan adanya struktur organisasi yang baik maka pembagian tugas dan wewenang yang sesuai dengan bidang masing-masing akan memberikan dampak sangat baik pada profesionalitas pelaksanaan tugas. Struktur organisasi yang baik ditunjang dengan kemampuan aparat yang baik, maka akan menghasilkan system pelayanan yang berkualitas.

## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan pelaksanaan pelayanan publik di BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir, adapun hal-hal perlu mendapatkan perhatian dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah sebagai berikut :

1. Dilihat dari kemampuan aparat, walaupun aspek ini pada pelayanan yang dilakukan oleh BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir telah dapat dikatakan baik, namun untuk terus mempertahankan dan meningkatkan kemampuan aparat tersebut, harus tetap dilakukan berbagai pendidikan dan pelatihan. Hal ini dimaksudkan untuk meningkatkan tanggung jawab para pegawai dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.
2. Zaman yang harus mengikuti arus informasi yang semakin cepat disemua aspek, maka penggunaan sistem komputerasi *online* yang dapat diakses langsung oleh masyarakat dapat diterapkan. Hal ini selain akan mempercepat proses pelayanan publik juga agar lebih membuka diri terhadap gagasan-gagasan inovatif, peka terhadap perubahan dan gagasan inovatif dalam peningkatan produktivitas dan pelayanan.
3. Luasnya wilayah Kabupaten Indragiri Hilir dan dipisahkan oleh perairan mengakibatkan susahya akses masyarakat mencapai kota kabupaten, sebaiknya diadakan sosialisasi kepada masyarakat terutama masyarakat desa terpencil tentang informasi dan berbagai hal mengenai peizinan dan non perizinan. Hal ini dapat dilakukan melalui media massa cetak, elektronik maupun adanya suatu program sosialisasi terjun langsung ke masyarakat desa. Hal ini diharapkan dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam

memperoleh informasi tentang pelayanan yang dilaksanakan oleh BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir.

4. Dilihat dari kemudahan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, diharapkan tidak adanya perbedaan status social. Sehingga siapapun mendapatkan perlakuan yang sama dalam mendapatkan pelayanan tanpa melihat status social, ekonomi seseorang. Sehingga hasil akhir yang diharapkan adalah kesamaan perlakuan dan pelayanan kepada setiap masyarakat.
5. Dilihat dari aspek ketepatan waktu pelayanan, diharapkan adanya kesesuaian antara janji waktu yang diberikan kepada masyarakat dengan waktu penyelesaian suatu perizinan. sehingga masyarakat tidak perlu bolak balik ke kantor BP2MPD hanya untuk menanyakan kesiapan izin yang diajukan. Terlebih bagi masyarakat yang berdomisili jauh dari kota kabupaten dimana lokasi kantor BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir berada, sehingga akan memerlukan biaya yang lebih besar.

UNIVERSITAS TERBUKA

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Arikunto, Suharsimi, 1996, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Ghony, Djunaidi dan Almanshur, Fauzan. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Ar-Ruzz Media. Yogyakarta.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*, Gava Media, Yogyakarta.
- Ikhsan, M, Santosa, Agus dan Harmanti. 2012. *Administrasi Keuangan Publik*. Universitas Terbuka. Jakarta.
- Indiahono, Dwiyanto. 2009. *Kebijakan Publik*. Gava Media. Yogyakarta.
- Irawan, Prasetya. 2009. *Metodologi Penelitian Administrasi*. Universitas Terbuka. Jakarta.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Trasnformasi Pelayanan Publik*. Pembaruan. Yogyakarta.
- Moenir, H.A.S., 1992, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Moleong, Lexi J., 2000, *Metode Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Nawawi, Hadari, 1990, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Gadjah Mada University Press, Jogjakarta.
- Nugraha, Muhammad Qudrat. 2011. *Manajemen Strategik Organisasi Publik*. Universitas Terbuka. Jakarta.
- Puspitosari, Hesti. Khalikussabir, dan Kurniawan. Lutfi J.2011. *Filosofi Pelayanan Publik*. SETARA Press. Malang.
- Rahmayanty, Nina. 2012. *Manajemen Pelayanan Prima*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta

Santoso, Gempur. 2012. *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Prestasi Pustaka. Jakarta.

Sinambela, Lijan Poltak dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik. Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Bumi Aksara. Jakarta.

Siswadi, Edi. 2012. *Birokrasi Masa Depan. Menuju Tata Kelola Pemerintahan yang Efektif dan Prima*. Mutiara Press. Bandung.

Syafie, Inu Kencana. 2006. *Ilmu Administrasi Publik*. Rineka Cipta. Jakarta.

Tjiptono, Fandy, 1995, *Strategi Pemasaran*. Andi Offset, Jogjakarta.

Widodo, Joko, 2001, *Good Governance : Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*, Insan Cendekia, Surabaya.

Winarno, Budi. 2012. *Kebijakan Publik*. GAPS. Yogyakarta.

Wursanto, Ig. 2005. *Dasar-Dasar Ilmu Organisasi*. Andi. Yogyakarta.

Zeithaml, Valarie A., (et.al), 1990, *Delivering Quality Services : Balancing Customer Perceptions and Expectations*, The Free Press, A Division of Macmillan Inc., New York.

#### **Peraturan Perundang-Undangan:**

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

#### **Sumber Lain:**

Arief, Muhammad, 2008. *Kualitas Pelayanan Publik di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar, Studi Kasus Pelayanan Jasa Penumpang*. Penelitian Pelayanan Publik PT. Angkasa Pura Makassar.

Asnidah. 2011. *Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Rantau Kabupaten Aceh Tamiang*. Tesis Mahasiswa Pascasarjana Universitas Terbuka. Aceh.

- Atmaja, Arief Kusuma. 2002. *Kualitas Pelayanan Publik di Unit Pelayanan Terpadu (UPT) kabupaten Jember*. Tesis Mahasiswa UGM.
- Adung, Fahrul. 2012. *Analisis Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Birokrasi Pemerintahan*. Online. Di akses pada tanggal 7 Maret 2013.
- Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah. 2012. LAKIP BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir Tahun Anggaran 2012.
- Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah. 2012. Profil BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir.
- Hastono, Yuli Sudoso. 2008. *Pelayanan Publik di Bandar Udara Polonia Medan*. Tesis Mahasiswa Program Pasca Sarjana Universitas Sumatra Utara. Medan.
- Mansur, T. 2008. *Factor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Public pada Bagian Bina Social Setdako Lhokseumawe*. Tesis Mahasiswa Program Magister Universitas Sumatra Utara. Medan
- Prahasto, Haryo. 2008. *Analisis Kualitas Pelayanan Publik, studi kasus pelayanan KTP di Kecamatan Semarang Barat*. Penelitian Universitas Semarang. Semarang.
- Prasetyani, Nurul. 2009. *Analisis Kinerja Pelayanan Publik Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Demak*. Tesis Mahasiswa Program Magister Universitas Diponegoro. Semarang.
- Riadi, Muclisin. 2012. *Pelayanan Publik*. [online]. Diakses tanggal 8 Maret 2013. <http://www.kajianpustaka.com/2013/01/pelayanan-publik.html#ixzz2MoRLYA18> .
- Susanto, Ari Nugroho. 2010. *Kualitas Pelayanan Publik*. [online]. Diakses tanggal 4 April 2013. <http://arinugrohosusanto.wordpress.com/2010/08/21/kualitas-pelayanan-publik/>

## PEDOMAN WAWANCARA

Penelitian dengan judul **Kualitas Pelayanan Publik pada Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir** ini dilakukan dengan menggunakan tehnik wawancara. Pedoman wawancara ini sebagai upaya untuk menggali segala aspek informasi terhadap pihak-pihak yang berkaitan dengan penelitian ini. Pertanyaan yang diajukan akan berkembang sesuai dengan poin-poin yang telah disusun. Adapun poin-poin pedoman wawancara yang akan dilakukan meliputi hal-hal sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan public akan diukur dari tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, diukur berdasarkan 5 (lima) dimensi yaitu :
  - a. *Tangibles*, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, sarana komunikasi dan jumlah pegawai serta yang berhubungan dengan fasilitas kantor, kebersihan, keamanan, kenyamanan serta peralatan yang dipergunakan dalam memberikan pelayanan.
  - b. *Reliability*, yaitu kemampuan untuk menghasilkan kinerja pelayanan yang dijanjikan secara akurat yang meliputi ketepatan waktu dan dalam spesifikasi yang sama.
  - c. *Responsiveness*, yaitu kemampuan para karyawan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

- d. *Assurance*, meliputi kemampuan, kesopanan dan sifat serta sikap yang dimiliki oleh petugas pelayanan saat memberikan pelayanan kepada masyarakat.
  - e. *Empathy*, yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan untuk mendapatkan kemudahan dalam pelayanan.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik.
- a. Struktur organisasi akan diukur dari :
    1. Tingkat pembagian tugas pokok dan fungsi;
    2. Kejelasan pelaksanaan tugas antar instansi;
    3. Tingkat hubungan antara atasan dan bawahan.
  - b. Kemampuan aparat akan diukur dari :
    1. Tingkat pendidikan aparat;
    2. Kemampuan penyelesaian pekerjaan sesuai jadwal;
    3. Kemampuan dalam menyusun rencana kegiatan;
    4. Kecepatan dalam melaksanakan tugas;
    5. Tingkat kemampuan dalam memberikan pertanggungjawaban;
    6. Tingkat keikutsertaan dalam pelatihan/kursus yang berhubungan dengan bidang tugasnya.
  - c. Sistem pelayanan akan diukur dari :
    1. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkait dengan lokasi tempat pelayanan;
    2. Kejelasan informasi tentang pelayanan yang diberikan;
    3. Perlindungan terhadap dampak hasil pelayanan.

## PEMANDU WAWANCARA

### KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA BADAN PERIZINAN PENANAMAN MODAL DAN PROMOSI DAERAH (BP2MPD) KABUPATEN INDRAGIRI HILIR TAHUN 2013

#### A. *Aspek Tangible*

1. Menurut anda apakah Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir mempunyai lokasi yang strategis?
2. Menurut anda apakah Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir mengenai Ruang tunggu nya nyaman dan bersih?
3. Menurut anda sarana prasarana Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir (keadaan gedung, parker, tempat duduk dan lain-lain) lengkap ?
4. Menurut anda apakah jumlah pegawai Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir sudah cukup dan bagaimana pelayanannya kepada masyarakat ?
5. Menurut anda bagaimana dengan pelayanan yang diberikan pihak Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir sampai saat ini ?

**B. Aspek *Reliability***

1. Menurut anda apakah pegawai Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir dalam memberikan pelayanan untuk menamatkan suatu perizinan/non perizinan selalu tepat, cepat dan tepat waktu ?
2. Apakah menurut anda pelayanan yang diberikan oleh pegawai Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir sesuai dengan yang anda harapkan ?

**C. Aspek *Responsivness***

1. Menurut anda bagaimana respon pegawai Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir dalam memberikan pelayanan ?
2. Menurut anda apakah pegawai Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir selalu memberikan informasi tentang pelayanan yang diberikan ?

**D. Aspek *Assurance***

1. Apakah menurut anda pegawai Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir sabar dalam memberikan pelayanan?

2. Menurut anda apakah pegawai Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir ramah dan murah senyum dalam memberikan pelayanan?
3. Menurut anda apakah pegawai Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir selalu memberi tahu tentang kejelasan perizinan yang dimohon masyarakat ?

**E. Aspek *Empathy***

1. Menurut anda apakah pegawai Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir selalu menanyakan tentang perizinan yang diberikan kepada masyarakat ?
2. Menurut anda keluhan yang disampaikan oleh masyarakat selalu ditanggapi atau tidak oleh pegawai Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir?
3. Menurut anda apakah pegawai Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir selalu memahami keinginan masyarakat ?

## TRANSKRIP HASIL WAWANCARA

Hari/tanggal : Kamis/ 14 Maret 2013 (jam 09.30 WIB)

Cara Pengumpulan Data : Wawancara mendalam

Subyek Penelitian/Inisial : 01/Tn.TH

Tempat : Ruang Kantor Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir

Karakteristi Narasumber : Masyarakat yang berkepentingan mengurus perizinan Tempat Usaha

Keterangan : P = Pewawancara, N = Narasumber

### SETTING WAWANCARA

Pagi itu, Hari Kamis, Tanggal 14 Maret pukul 09.30 WIB peneliti menemui kepala ruangan dan staf BP2MPD minta izin untuk mewawancarai masyarakat yang berkepentingan pada BP2MPD ini tentang pelayanan yang diberikan oleh petugas BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir.

Sosok Tn. TH adalah biasa-biasa saja, beliau sehari-hari bekerja sebagai seorang wiraswasta.

Sesuai dengan petunjuk yang telah diinformasikan oleh petugas, peneliti menemui Tn. TH yang saat itu telah selesai berurusan. Lalu Tepat Pukul 09:30 peneliti mewawancarai Tn. TH.

### ISI WAWANCARA.

**P** : Assalamualaikum, selamat pagi Pak, Pak saya Ihsanuddin. saya disini ingin melakukan wawancara dengan bapak, karena saya ingin mengetahui pelayanan yang diselenggarakan pada BP2MPD ini, tolong bapak bantu jawab sesuai apa adanya pak, karena sekarang saya lagi menyusun tesis penelitian karena saya lagi kuliah di UT, mengambil Megister Administrasi Publik. Saya ingin melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan public pada Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir ini.

- P** : Menurut Bapak apakah Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir mempunyai lokasi yang strategis?
- N** : *Menurut saya, lokasi kantor ini strategis karena terletak dekat dengan pusat kota Tembilahan, tidak jauh dari Bank sehingga akan memudahkan bagi masyarakat untuk mengurus perizinan.*
- P** : Menurut Bapak apakah Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) mengenai ruang tunggu nya nyaman dan bersih?
- N** : *ya, nyaman dan bersih.*
- P** : Menurut Bapak apakah sarana prasarana Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir (keadaan gedung, parker, tempat duduk dan lain lain) sudah lengkap?
- N** : *Kalau menurut pengamatan saya cukup lengkap pak*
- P** : Menurut Bapak apakah jumlah pegawai Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir sudah cukup dan bagaimana pelayanannya kepada masyarakat?
- N** : *kurang tau kalau masalah jumlah pegawainya Pak, kalau pelayanannya saya kira baik-baik saja.*
- P** : Menurut Bapak bagaimana dengan pelayanan yang diberikan pihak BP2MPD Inhil ini sampai saat ini?
- N** : *Menurut saya, baik lah Pak.*
- P** : Menurut Bapak apakah pegawai BP2MPD Kabupaten Indragiri Hili ini dalam memberikan pelayanan selalu tepat, cepat dan tepat.?
- N** : *Kadang-kadang ada juga Pak, yang untuk mengurus suatu perizinan itu perlu waktu yang lama, alasan mereka terkadang karena masih melakukan penelitian lapangan atau belum ditanda tangani pimpinan karena pimpinan sedang tidak ditempat.*
- P** : Menurut Bapak pelayanan yang diberikan BP2MPD ini telah sesuai dengan yang Bapak Harapkan?
- N** : *Untuk sementara ini, untuk saya sudah sesuai dengan yang saya harapkan.*
- P** : Menurut Bapak bagaimana respon pegawai BP2MPD ini dalam memberikan pelayanan, apakah sudah sangat tanggap terhadap apa yang Bapak mohon .
- N** : *saya rasa sudah cukup tanggap Pak.*
- P** : Menurut Bapak apakah Pegawai BP2MPD ini selalu memberikan informasi tentang pelayanan yang diberikan?
- N** : *Ya, kalau kita tanya baru mereka menjelaskan.*

- P** : apakah menurut Bapak pegawai BP2MPD ini sabar dalam memberikan pelayanan .
- N** : *Ya, cukup sabar menurut saya.*
- P** : Seperti yang Bapak rasakan, apakah Pegawai di BP2MPD ini ramah dan murah senyum dalam memberikan pelayanan?.
- N** : *Ramah dan murah senyum kok, kita pun senang berurusan disini.*
- P** : Sebelumnya pernah tidak Bapak mengadukan keluhan ketidak puasan Bapak terhadap pelayanan disini? .
- N** : *Pernah dulu, saya mengadukan karena kesalahan identitas saya.*
- P** : Menurut Bapak, keluhan yang disampaikan oleh masyarakat ke BP2MPD ini apakah selalu ditanggapi atau bagaimana .
- N** : *Sewaktu saya mengadukan kesalahan tersebut, mereka langsung memperbaiki dan mejelaskannya kepada saya.*
- P** : Terimakasih pak atas informasinya, mudah-mudahan informasi yang bapak sampaikan ini akan saya masukkan kedalam bahan tesis saya, karena ini adalah memang hasil wawancara kita dengan pihak BP2MPD ini. Saya berharap juga BP2MPD ini kedepan lebih baik lagi dari yang sekarang dalam hal memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat, sekali lagi terima kasih pak.
- Selamat pagi, Assallammuaallaikum .
- N** : *Sama-sama, Waalaikum salam.*

UNIVERSITAS TERBUKA

## TRANSKRIP HASIL WAWANCARA

Hari/tanggal : Jum'at/ 15 Maret 2013 (jam 09.30 WIB)

Cara Pengumpulan Data : Wawancara mendalam

Subyek Penelitian/Inisial : 02/Tn.Te

Tempat : Ruang Kantor Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir

Karakteristi Narasumber : Masyarakat yang berkepentingan mengurus perizinan

Keterangan : P = Pewawancara, N = Narasumber

### SETTING WAWANCARA

Pagi itu, Hari Jum'at, Tanggal 15 Maret pukul 09.00 WIB peneliti menemui kepala ruangan dan staf BP2MPD minta izin untuk mewawancarai masyarakat yang berkepentingan pada BP2MPD ini tentang pelayanan yang diberikan oleh petugas BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir.

Sosok Tn. Te adalah biasa-biasa saja, beliau sehari-hari bekerja sebagai seorang wiraswasta.

Sesuai dengan petunjuk yang telah diinformasikan oleh petugas, peneliti menemui Tn. Te yang saat itu telah selesai berurusan. Lalu Tepat Pukul 09:30 peneliti mewawancarai Tn. Te.

### ISI WAWANCARA.

**P** : Assalamualaikum, selamat pagi Pak, Pak saya Ihsanuddin. saya disini ingin melakukan wawancara dengan bapak, karena saya ingin mengetahui pelayanan yang diselenggarakan pada BP2MPD ini, tolong bapak bantu jawab sesuai apa adanya pak, karena sekarang saya lagi menyusun tesis penelitian karena saya lagi kuliah di UT, mengambil Megister Administrasi Publik. Saya ingin melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan public pada Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir ini.

- P** : Menurut Bapak apakah Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir mempunyai lokasi yang strategis?
- N** : *Ya, lumayan strategis.*
- P** : Menurut Bapak apakah Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) mengenai ruang tunggunya nyaman dan bersih?
- N** : *Lumayan Nyaman dan Bersih. selama menunggu dan mengurus perizinan saya merasa nyaman karena ruang tunggunya bersih dan sejuk.*
- P** : Menurut Bapak apakah sarana prasarana Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir (keadaan gedung, parker, tempat duduk dan lain lain) sudah lengkap?
- N** : *Kalau menurut saya sudah lengkap pak*
- P** : Menurut Bapak apakah jumlah pegawai Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir sudah cukup dan bagaimana pelayanannya kepada masyarakat?
- N** : *menurut saya lengkap, karena mereka melayani sesuai dengan bidangnya.*
- P** : Menurut Bapak bagaimana dengan pelayanan yang diberikan pihak BP2MPD Inhil ini sampai saat ini?
- N** : *Menurut saya, sudah cukup baik lah Pak.*
- P** : Menurut Bapak apakah pegawai BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir ini dalam memberikan pelayanan selalu tepat, cepat dan tepat.?
- N** : *Kalau masalah waktu, sepertinya masih kurang baik Pak, kadang tidak sesuai janji yang mereka berikan dengan waktu penyelesaian perizinan itu.*
- P** : Menurut Bapak pelayanan yang diberikan BP2MPD ini telah sesuai dengan yang Bapak harapkan?
- N** : *Untuk sementara ini, untuk saya sudah sesuai lah.*
- P** : Menurut Bapak bagaimana respon pegawai BP2MPD ini dalam memberikan pelayanan, apakah sudah sangat tanggap terhadap apa yang Bapak mohon .
- N** : *saya rasa sudah cukup tanggap Pak.*
- P** : Menurut Bapak apakah Pegawai BP2MPD ini selalu memberikan informasi tentang pelayanan yang diberikan?
- N** : *Ya, kalau kita tanya baru mereka menjelaskan, itupun kalau kita langsung datang kesini, saya kasihakan kepada teman-teman yang dari daerah itu, kadang-kadang mereka kurang informasi tentang pelayanan perizinan ini.*
- P** : Apakah menurut Bapak pegawai BP2MPD ini sabar dalam memberikan pelayanan .
- N** : *Ya, cukup sabar menurut saya dan baik baik juga.*

- P** : Seperti yang Bapak rasakan, apakah Pegawai di BP2MPD ini ramah dan murah senyum dalam memberikan pelayanan?.
- N** : *Ramah dan murah senyum kok. mereka baik-baik.*
- P** : Sebelumnya pernah tidak Bapak mengadukan keluhan ketidak puasan Bapak terhadap pelayanan disini? .
- N** : *belum pernah Pak.*
- P** : Menurut Bapak, keluhan yang disampaikan oleh masyarakat ke BP2MPD ini apakah selalu ditanggapi atau bagaimana .
- N** : *kalau masalah keluhan saya kurang tau Pak.*
- P** : Oke. Terimakasih pak atas informasinya, mudah-mudahan informasi yang bapak sampaikan ini akan saya masukkan kedalam bahan tesis saya, karena ini adalah memang hasil wawancara kita dengan pihak BP2MPD ini. Saya berharap juga BP2MPD ini kedepan lebih baik lagi dari yang sekarang dalam hal memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat, sekali lagi terima kasih pak.  
Selamat pagi, Assallammuaallaikum .
- N** : *Sama-sama, Waalaikum salam.*

UNIVERSITAS TERBUKA

## TRANSKRIP HASIL WAWANCARA

Hari/tanggal	: Senin/ 18 Maret 2013 (jam 09.30 WIB)
Cara Pengumpulan Data	: Wawancara mendalam
Subyek Penelitian/Inisial	: 03/Tn.TG
Tempat	: Ruang Kantor Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir
Karakteristi Narasumber	: Masyarakat yang berkepentingan mengurus perizinan
Keterangan	: P = Pewawancara, N = Narasumber

### SETTING WAWANCARA

Pagi itu, Hari Kamis, Tanggal 14 Maret pukul 09.00 WIB peneliti menemui kepala ruangan dan staf BP2MPD minta izin untuk mewawancarai masyarakat yang berkepentingan pada BP2MPD Inhil tentang pelayanan yang diberikan oleh petugas BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir.

Sosok Tn. TG adalah biasa-biasa saja, beliau sehari-hari bekerja sebagai seorang wirawasta.

Sesuai dengan petunjuk yang telah diinformasikan oleh petugas, peneliti menemui Tn. TG yang saat itu telah selesai berurusan. Lalu Tepat Pukul 09:30 peneliti mewawancarai Tn. TG.

### ISI WAWANCARA.

**P** : Assalamualaikum, selamat pagi Pak, Pak saya Ihsanuddin. saya disini ingin melakukan wawancara dengan bapak, karena saya ingin mengetahui pelayanan yang diselenggarakan pada BP2MPD ini, tolong bapak bantu jawab sesuai apa adanya pak, karena sekarang saya lagi menyusun tesis penelitian karena saya lagi kuliah di UT, mengambil Megister Administrasi Publik. Saya ingin melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan public pada Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir ini.

- P** : Menurut Bapak apakah Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir mempunyai lokasi yang strategis?
- N** : *Sangat strategis menurut saya, karena dekat dengan pusat kota Tembilahan.*
- P** : Menurut Bapak apakah Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) mengenai ruang tunggu nya nyaman dan bersih?
- N** : *Nyaman, Bersih, selama menunggu saya merasa nyaman.*
- P** : Menurut Bapak apakah sarana prasarana Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir (keadaan gedung, parker, tempat duduk dan lain lain) sudah lengkap?
- N** : *Kalau selama menunggu diruangan ini saya merasa nyaman. Karena disediakan tempat duduk, sehingga saya tidak perlu berdiri selama menunggu pelayanan, selain itu tempatnya bersih dan rapi.*
- P** : Menurut Bapak apakah jumlah pegawai Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir sudah cukup dan bagaimana pelayanannya kepada masyarakat?
- N** : *Menurut saya sudah cukup lengkap*
- P** : Menurut Bapak bagaimana dengan pelayanan yang diberikan pihak BP2MPD Inhil ini sampai saat ini?
- N** : *Menurut saya, sudah cukup baik lah Pak.*
- P** : Menurut Bapak apakah pegawai BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir ini dalam memberikan pelayanan selalu tepat, cepat dan tepat.?
- N** : *Masalah waktu ini terkadang yang menjadi keluhan kita Pak, kadang tidak sesuai dengan jadwal yang dijanjikan.*
- P** : Menurut Bapak pelayanan yang diberikan BP2MPD ini telah sesuai dengan yang Bapak Harapkan?
- N** : *Untuk sementara ini, untuk saya sudah sesuai lah.*
- P** : Menurut Bapak bagaimana respon pegawai BP2MPD ini dalam memberikan pelayanan, apakah sudah sangat tanggap terhadap apa yang Bapak mohon .
- N** : *saya rasa sudah cukup tanggap Pak.*
- P** : Menurut Bapak apakah Pegawai BP2MPD ini selalu memberikan informasi tentang pelayanan yang diberikan?
- N** : *Ya, mereka menjelaskan apa yang kurang kita fahami.*
- P** : Apakah menurut Bapak pegawai BP2MPD ini sabar dalam memberikan pelayanan .
- N** : *Ya, cukup sabar menurut saya.*

**P** : Seperti yang Bapak rasakan. apakah Pegawai di BP2MPD ini ramah dan murah senyum dalam memberikan pelayanan?.

**N** : *Ramah dan murah senyum.*

**P** : Sebelumnya pernah tidak Bapak mengadukan keluhan ketidak puasan Bapak terhadap pelayanan disini? .

**N** : *Belum pernah Pak.*

**P** : Oke, Terimakasih pak atas informasinya, mudah-mudahan informasi yang bapak sampaikan ini akan saya masukkan kedalam bahan tesis saya, karena ini adalah memang hasil wawancara kita dengan pihak BP2MPD ini. Saya berharap juga BP2MPD ini kedepan lebih baik lagi dari yang sekarang dalam hal memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat, sekali lagi terima kasih pak.

Selamat pagi, Assallammuaallaikum .

**N** : *Sama-sama, Waalaikum salam.*

UNIVERSITAS TERBUKA

## TRANSKRIP HASIL WAWANCARA

- Hari/tanggal : Selasa/19 Maret 2013 (jam 09.30 WIB)
- Cara Pengumpulan Data : Wawancara mendalam
- Subyek Penelitian/Inisial : 04/Tn.Zy
- Tempat : Ruang Kantor Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir
- Karakteristi Narasumber : Masyarakat yang berkepentingan mengurus perizinan
- Keterangan : P = Pewawancara, N = Narasumber

### SETTING WAWANCARA

Pagi itu, Hari Selasa, Tanggal 19 Maret pukul 09.00 WIB peneliti menemui kepala ruangan dan staf BP2MPD minta izin untuk mewawancarai masyarakat yang berkepentingan pada BP2MPD Inhil tentang pelayanan yang diberikan oleh petugas BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir.

Sosok Tn. Zy adalah biasa-biasa saja, beliau sehari-hari bekerja sebagai seorang wiraswasta.

Sesuai dengan petunjuk yang telah diinformasikan oleh petugas, peneliti menemui Tn. Zy yang saat itu telah selesai berurusan. Lalu Tepat Pukul 09:30 peneliti mewawancarai Tn. Zy.

### ISI WAWANCARA.

**P** : Assalamualaikum, selamat pagi Pak, Pak saya Ihsanuddin. saya disini ingin melakukan wawancara dengan bapak, karena saya ingin mengetahui pelayanan yang diselenggarakan pada BP2MPD ini, tolong bapak bantu jawab sesuai apa adanya pak, karena sekarang saya lagi menyusun tesis penelitian karena saya lagi kuliah di UT, mengambil Megister Administrasi Publik. Saya ingin melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan public pada Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir ini.

- P** : Menurut Bapak apakah Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir mempunyai lokasi yang strategis?
- N** : *Menurut saya, lumayan strategis.*
- P** : Menurut Bapak apakah Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) mengenai ruang tunggunya nyaman dan bersih?
- N** : *Menurut Saya, sudah bersih dan sangat nyaman.*
- P** : Menurut Bapak apakah sarana prasarana Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir (keadaan gedung, parker, tempat duduk dan lain lain) sudah lengkap?
- N** : *Kalau menurut saya sudah lengkap pak. Saya tidak takut mengenai keselamatan kendaraan saya, karena disediakan lahan parkir yang luas dan aman karena selalu ada pihak security yang menjaga..*
- P** : Menurut Bapak apakah jumlah pegawai Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir sudah cukup dan bagaimana pelayanannya kepada masyarakat?
- N** : *Menurut saya sudah lengkap Pak, karena mereka dapat menjalankan tugas dengan baik.*
- P** : Menurut Bapak bagaimana dengan pelayanan yang diberikan pihak BP2MPD Inhil ini sampai saat ini?
- N** : *Menurut saya, sudah cukup baik.*
- P** : Menurut Bapak apakah pegawai BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir ini dalam memberikan pelayanan selalu tepat, cepat dan tepat.?
- N** : *Ya, walaupun terkadang ada kesalahan, itu wajarlah, mereka kan juga manusia tentu ada kekhilafan dalam bekerja.*
- P** : Menurut Bapak pelayanan yang diberikan BP2MPD ini telah sesuai dengan yang Bapak harapkan?
- N** : *Untuk sementara ini, untuk saya sudah sesuai.*
- P** : Menurut Bapak bagaimana respon pegawai BP2MPD ini dalam memberikan pelayanan, apakah sudah sangat tanggap terhadap apa yang Bapak mohon .
- N** : *Menurut saya, sudah cukup tanggap Pak.*
- P** : Menurut Bapak apakah Pegawai BP2MPD ini selalu memberikan informasi tentang pelayanan yang diberikan?
- N** : *Ya, selalu.*
- P** : Apakah menurut Bapak pegawai BP2MPD ini sabar dalam memberikan pelayanan .
- N** : *Ya, cukup sabar menurut saya.*

**P** : Seperti yang Bapak rasakan, apakah Pegawai di BP2MPD ini ramah dan murah senyum dalam memberikan pelayanan?.

**N** : *Ramah dan murah senyum.*

**P** : Sebelumnya pernah tidak Bapak mengadakan keluhan ketidak puasan Bapak terhadap pelayanan disini? .

**N** : *Pernah dulu.*

**P** : Menurut Bapak, keluhan yang disampaikan oleh masyarakat ke BP2MPD ini apakah selalu ditanggapi atau bagaimana .

**N** : *Waktu dulu saya mengadakan keluhan, ya mereka tanggapi dengan baik..*

**P** : Oke, Terimakasih pak atas informasinya, mudah-mudahan informasi yang bapak sampaikan ini akan saya masukkan kedalam bahan tesis saya, karena ini adalah memang hasil wawancara kita dengan pihak BP2MPD ini. Saya berharap juga BP2MPD ini kedepan lebih baik lagi dari yang sekarang dalam hal memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat, sekali lagi terima kasih pak.

Selamat pagi, Assallammuaallaikum .

**N** : *Sama-sama, Waalaikum salam.*

UNIVERSITAS TERBUKA

## TRANSKRIP HASIL WAWANCARA

- Hari/tanggal : Rabu/20 Maret 2013 (jam 09.30 WIB)
- Cara Pengumpulan Data : Wawancara mendalam
- Subyek Penelitian/Inisial : 05/Tn.Iw
- Tempat : Ruang Kantor Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir
- Karakteristi Narasumber : Masyarakat yang berkepentingan mengurus perizinan
- Keterangan : P = Pewawancara, N = Narasumber

### SETTING WAWANCARA

Pagi itu, Hari Rabu, Tanggal 20 Maret pukul 09.00 WIB peneliti menemui kepala ruangan dan staf BP2MPD minta izin untuk mewawancarai masyarakat yang berkepentingan pada BP2MPD Inhil tentang pelayanan yang diberikan oleh petugas BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir.

Sosok Tn. Iw adalah biasa-biasa saja. beliau sehari-hari bekerja sebagai seorang Pedagang.

Sesuai dengan petunjuk yang telah diinformasikan oleh petugas, peneliti menemui Tn. Iw yang saat itu telah selesai berurusan. Lalu Tepat Pukul 09:30 peneliti mewawancarai Tn. Iw.

### ISI WAWANCARA.

**P** : Assalamualaikum, selamat pagi Pak, Pak saya Ihsanuddin. saya disini ingin melakukan wawancara dengan bapak, karena saya ingin mengetahui pelayanan yang diselenggarakan pada BP2MPD ini, tolong bapak bantu jawab sesuai apa adanya pak, karena sekarang saya lagi menyusun tesis penelitian karena saya lagi kuliah di UT, mengambil Megister Administrasi Publik. Saya ingin melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan public pada Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir ini.

- P** : Menurut Bapak apakah Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir mempunyai lokasi yang strategis?
- N** : *Menurut saya, startegis bagi masyarakat kota tembilhan, tentu tidak bagi mereka yang tinggal diluar kota tembilhan, mereka perlu waktu lama untuk mencapai kantor ini.*
- P** : Menurut Bapak apakah Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) mengenai ruang tunggu nya nyaman dan bersih?
- N** : *Wahh, sangat nyaman disini.*
- P** : Menurut Bapak apakah sarana prasarana Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir (keadaan gedung, parker, tempat duduk dan lain lain) sudah lengkap?
- N** : *Sudah. sudah lengkap.*
- P** : Menurut Bapak apakah jumlah pegawai Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir sudah cukup dan bagaimana pelayanannya kepada masyarakat?
- N** : *Menurut saya sudah cukup Pak.*
- P** : Menurut Bapak bagaimana dengan pelayanan yang diberikan pihak BP2MPD Inhil ini sampai saat ini?
- N** : *Menurut saya, sudah lumayan baik.*
- P** : Menurut Bapak apakah pegawai BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir ini dalam memberikan pelayanan selalu tepat, cepat dan tepat.?
- N** : *Walaupun belum semua bias dikategorikan tepat, namun sudah mendekati laha Pak.*
- P** : Menurut Bapak pelayanan yang diberikan BP2MPD ini telah sesuai dengan yang Bapak Harapkan?
- N** : *Mengenai hasilnya, Alhamdulillah sesuai dengan yang saya harapkan.*
- P** : Menurut Bapak bagaimana respon pegawai BP2MPD ini dalam memberikan pelayanan, apakah sudah sangat tanggap terhadap apa yang Bapak mohon .
- N** : *Menurut saya, sudah cukup baik Pak.*
- P** : Menurut Bapak apakah Pegawai BP2MPD ini selalu memberikan informasi tentang pelayanan yang diberikan?
- N** : *Ya, saya kira begitu.*
- P** : Apakah menurut Bapak pegawai BP2MPD ini sabar dalam memberikan pelayanan .
- N** : *Ya, cukup sabar menurut saya.*

- P** : Seperti yang Bapak rasakan, apakah Pegawai di BP2MPD ini ramah dan murah senyum dalam memberikan pelayanan?.
- N** : *Kalau masalah keramamahan, saya merasa sangat ramah, baik dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada kita.*
- P** : Sebelumnya pernah tidak Bapak mengajukan keluhan ketidak puasan Bapak terhadap pelayanan disini? .
- N** : *Pernah dulu. Saya berulang kali dating kesini untuk melakukan pengaduan.*
- P** : Kalau Boleh tau Pak, masalah apa yang menjadi keluhan Bapak?
- N** : *Dulu saat mengajukan permohonan untuk mendapatkan izin tempat usaha, dijanjikan 10 hari selesai tapi setelah 2 minggu menunggu izin yang saya mohon ternyata belum selesai...*
- P** : Menurut Bapak, keluhan yang disampaikan oleh masyarakat ke BP2MPD ini apakah selalu ditanggapi atau bagaimana .
- N** : *Waktu dulu saya mengajukan keluhan, ya Alhamdulillah mereka tanggapi dengan baik..*
- P** : Oke, Terimakasih pak atas informasinya, mudah-mudahan informasi yang bapak sampaikan ini akan saya masukkan kedalam bahan tesis saya, karena ini adalah memang hasil wawancara kita dengan pihak BP2MPD ini. Saya berharap juga BP2MPD ini kedepan lebih baik lagi dari yang sekarang dalam hal memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat, sekali lagi terima kasih pak.
- Selamat pagi, Assallammuaallaikum .
- N** : *Sama-sama, Waalaikum salam.*

## TRANSKRIP HASIL WAWANCARA

Hari/tanggal : Kamis/21 Maret 2013 (jam 09.30 WIB)

Cara Pengumpulan Data : Wawancara mendalam

Subyek Penelitian/Inisial : 06/Tn.Ju

Tempat : Ruang Kantor Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir

Karakteristi Narasumber : Masyarakat yang berkepentingan mengurus perizinan

Keterangan : P = Pewawancara, N = Narasumber

### SETTING WAWANCARA

Pagi itu, Hari Kamis, Tanggal 21 Maret pukul 09.00 WIB peneliti menemui kepala ruangan dan staf BP2MPD minta izin untuk mewawancarai masyarakat yang berkepentingan pada BP2MPD Inhil tentang pelayanan yang diberikan oleh petugas BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir.

Sosok Tn. Ju adalah biasa-biasa saja, beliau sehari-hari bekerja sebagai seorang Wirswasta.

Sesuai dengan petunjuk yang telah diinformasikan oleh petugas, peneliti menemui Tn. Ju yang saat itu telah selesai berurusan. Lalu Tepat Pukul 09:30 peneliti mewawancarai Tn.Ju.

### ISI WAWANCARA.

**P :** Assalamualaikum, selamat pagi Pak, Pak saya Ihsanuddin. saya disini ingin melakukan wawancara dengan bapak, karena saya ingin mengetahui pelayanan yang diselenggarakan pada BP2MPD ini, tolong bapak bantu jawab sesuai apa adanya pak, karena sekarang saya lagi menyusun tesis penelitian karena saya lagi kuliah di UT. mengambil Megister Administrasi Publik. Saya ingin melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan public pada Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir ini.

- P** : Menurut Bapak apakah Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir mempunyai lokasi yang strategis?
- N** : *Menurut saya, startegis Pak karena akses kesini menurut saya mudah.*
- P** : Menurut Bapak apakah Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) mengenai ruang tunggunya nyaman dan bersih?
- N** : *Alhamdulillah nyaman, karena keadaan kantornya pun bersih.*
- P** : Menurut Bapak apakah sarana prasarana Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir (keadaan gedung, parker, tempat duduk dan lain lain) sudah lengkap?
- N** : *Sudah lengkap kayaknya karena selama menunggu disediakan tempat duduk.*
- P** : Menurut Bapak apakah jumlah pegawai Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir sudah cukup dan bagaimana pelayanannya kepada masyarakat?
- N** : *Kalau jumlah pegawainya saya kurang faham Pak.*
- P** : Menurut Bapak bagaimana dengan pelayanan yang diberikan pihak BP2MPD Inhil ini sampai saat ini?
- N** : *Menurut saya, sudah lumayan baik.*
- P** : Menurut Bapak apakah pegawai BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir ini dalam memberikan pelayanan selalu tepat, cepat dan tepat.?
- N** : *Saya rasa sudah Pak.*
- P** : Menurut Bapak pelayanan yang diberikan BP2MPD ini telah sesuai dengan yang Bapak Harapkan?
- N** : *Menurut saya sudah sesuai dengan yang saya harapkan.*
- P** : Menurut Bapak bagaimana respon pegawai BP2MPD ini dalam memberikan pelayanan, apakah sudah sangat tanggap terhadap apa yang Bapak mohon .
- N** : *Bagi saya mereka cukup tanggap dalam melayani masyarakat.*
- P** : Menurut Bapak apakah Pegawai BP2MPD ini selalu memberikan informasi tentang pelayanan yang diberikan?
- N** : *Ya, saya kira begitu.*
- P** : Apakah menurut Bapak pegawai BP2MPD ini sabar dalam memberikan pelayanan .
- N** : *Sepertinya mereka sabar Pak.*
- P** : Seperti yang Bapak rasakan, apakah Pegawai di BP2MPD ini ramah dan murah senyum dalam memberikan pelayanan?.

- N** : *Alhamdulillah, pegawai disini semuanya baik. mereka melayani dengan sopan dan ramah.*
- P** : *Sebelumnya pernah tidak Bapak mengadukan keluhan ketidak puasan Bapak terhadap pelayanan disini? .*
- N** : *Belum Pernah Pak.*
- P** : *Oke. Terimakasih pak atas informasinya, mudah-mudahan informasi yang bapak sampaikan ini akan saya masukkan kedalam bahan tesis saya, karena ini adalah memang hasil wawancara kita dengan pihak BP2MPD ini. Saya berharap juga BP2MPD ini kedepan lebih baik lagi dari yang sekarang dalam hal memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat, sekali lagi terima kasih pak.*
- Selamat pagi, Assallammuaallaikum .*
- N** : *Sama-sama, Waalaikum salam.*

UNIVERSITAS TERBUKA

## TRANSKRIP HASIL WAWANCARA

Hari/tanggal : Jum`at/22 Maret 2013 (jam 09.30 WIB)

Cara Pengumpulan Data : Wawancara mendalam

Subyek Penelitian/Inisial : 07/Tn.Kz

Tempat : Ruang Kantor Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir

Karakteristi Narasumber : Masyarakat yang berkepentingan mengurus perizinan

Keterangan : P = Pewawancara, N = Narasumber

### SETTING WAWANCARA

Pagi itu, Hari Jum`at, Tanggal 22 Maret pukul 09.00 WIB peneliti menemui kepala ruangan dan staf BP2MPD minta izin untuk mewawancarai masyarakat yang berkepentingan pada BP2MPD Inhil tentang pelayanan yang diberikan oleh petugas BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir.

Sosok Tn. Kz adalah biasa-biasa saja, beliau sehari-hari bekerja sebagai seorang Kontraktor.

Sesuai dengan petunjuk yang telah diinformasikan oleh petugas, peneliti menemui Tn. Ju yang saat itu telah selesai berurusan. Lalu Tepat Pukul 09:30 peneliti mewawancarai Tn.Ju.

### ISI WAWANCARA.

**P** : Assalamulaikum, selamat pagi Pak, Pak saya Ihsanuddin. saya disini ingin melakukan wawancara dengan bapak, karena saya ingin mengetahui pelayanan yang diselenggarakan pada BP2MPD ini, tolong bapak bantu jawab sesuai apa adanya pak, karena sekarang saya lagi menyusun tesis penelitian karena saya lagi kuliah di UT, mengambil Megister Administrasi Publik. Saya ingin melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan public pada Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir ini.

- P** : Menurut Bapak apakah Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir mempunyai lokasi yang strategis?
- N** : *Menurut saya, cukup strategis Pak.*
- P** : Menurut Bapak apakah Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) mengenai ruang tunggunya nyaman dan bersih?
- N** : *Yah, lumayan nyaman dan bersih.*
- P** : Menurut Bapak apakah sarana prasarana Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir (keadaan gedung, parker, tempat duduk dan lain lain) sudah lengkap?
- N** : *Berdasarkan yang saya lihat, sudah cukup lengkap.*
- P** : Menurut Bapak apakah jumlah pegawai Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir sudah cukup dan bagaimana pelayanannya kepada masyarakat?
- N** : *Saya rasa sudah Pak.*
- P** : Menurut Bapak bagaimana dengan pelayanan yang diberikan pihak BP2MPD Inhil ini sampai saat ini?
- N** : *Menurut saya, sudah baik.*
- P** : Menurut Bapak apakah pegawai BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir ini dalam memberikan pelayanan selalu tepat, cepat dan tepat.?
- N** : *Saya rasa sudah Pak.*
- P** : Menurut Bapak pelayanan yang diberikan BP2MPD ini telah sesuai dengan yang Bapak Harapkan?
- N** : *Menurut saya sudah sesuai dengan yang diharapkan.*
- P** : Menurut Bapak bagaimana respon pegawai BP2MPD ini dalam memberikan pelayanan, apakah sudah sangat tanggap terhadap apa yang Bapak mohon .
- N** : *Alhamdulillah saya rasa cukup tanggap dalam melayani masyarakat.*
- P** : Menurut Bapak apakah Pegawai BP2MPD ini selalu memberikan informasi tentang pelayanan yang diberikan?
- N** : *Ya, menurut saya begitu.*
- P** : Apakah menurut Bapak pegawai BP2MPD ini sabar dalam memberikan pelayanan .
- N** : *Alhamdulillah sabar sepertinya.*
- P** : Seperti yang Bapak rasakan, apakah Pegawai di BP2MPD ini ramah dan murah senyum dalam memberikan pelayanan?.

**N** : *Ramah dan Sopan. mereka menunjukkan sikap bersahabat kepada masyarakat saat memberikan pelayanan. Selain itu, mereka juga memberikan kejelasan tentang suatu perizinan/non perizinan yang sedang diajukan oleh masyarakat...*

**P** : Sebelumnya pernah tidak Bapak mengadakan keluhan ketidak puasan Bapak terhadap pelayanan disini? .

**N** : *Belum Pernah Pak.*

**P** : Oke, Terimakasih pak atas informasinya, mudah-mudahan informasi yang bapak sampaikan ini akan saya masukkan kedalam bahan tesis saya, karena ini adalah memang hasil wawancara kita dengan pihak BP2MPD ini. Saya berharap juga BP2MPD ini kedepan lebih baik lagi dari yang sekarang dalam hal memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat, sekali lagi terima kasih pak.

Selamat pagi, Assallammuaallaikum .

**N** : *Sama-sama, Waalaikum salam.*

UNIVERSITAS TERBUKA

## TRANSKRIP HASIL WAWANCARA

- Hari/tanggal : Senin/25 Maret 2013 (jam 09.30 WIB)
- Cara Pengumpulan Data : Wawancara mendalam
- Subyek Penelitian/Inisial : 08/Tn.Yn
- Tempat : Ruang Kantor Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir
- Karakteristi Narasumber : Masyarakat yang berkepentingan mengurus Kartu Kuning (Kartu Daftar Pencari Kerja)
- Keterangan : P = Pewawancara, N = Narasumber

### SETTING WAWANCARA

Pagi itu, Hari Senin, Tanggal 25 Maret pukul 09.00 WIB peneliti menemui kepala ruangan dan staf BP2MPD minta izin untuk mewawancarai masyarakat yang berkepentingan pada BP2MPD ini tentang pelayanan yang diberikan oleh petugas BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir.

Sosok Tn. Yn adalah biasa-biasa saja, beliau adalah seorang alumni dari perguruan tinggi swasta yang baru saja menyelesaikan studinya..

Sesuai dengan petunjuk yang telah diinformasikan oleh petugas, peneliti menemui Tn. Yn yang saat itu telah selesai berurusan. Lalu Tepat Pukul 09:30 peneliti mewawancarai Tn.Yn.

### ISI WAWANCARA.

**P** : Assalamualaikum, selamat pagi Pak, Pak saya Ihsanuddin. saya disini ingin melakukan wawancara dengan bapak, karena saya ingin mengetahui pelayanan yang diselenggarakan pada BP2MPD ini, tolong bapak bantu jawab sesuai apa adanya pak, karena sekarang saya lagi menyusun tesis penelitian karena saya lagi kuliah di UT, mengambil Megister Administrasi Publik. Saya ingin melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan public pada Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir ini.

- P** : Menurut Bapak apakah Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir mempunyai lokasi yang strategis?
- N** : *Kalau strategis, ya strategis. Namun bagi kami yang tinggal didesa diluar kota Tembilaan agak susah untuk mencapai kantor ini karena diperlukan waktu dan biaya yang lebih besar untuk sampai disini.*
- P** : Menurut Bapak apakah Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) mengenai ruang tunggunya nyaman dan bersih?
- N** : *Yah, Nyaman dan Bersih, disini saya menunggu sekitar 30 menit gak terasa karena tempatnya nyaman dan bersih.*
- P** : Menurut Bapak apakah sarana prasarana Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir (keadaan gedung, parker, tempat duduk dan lain lain) sudah lengkap?
- N** : *Berdasarkan apa yang saya lihat. sudah lengkap sepertinya.*
- P** : Menurut Bapak apakah jumlah pegawai Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir sudah cukup dan bagaimana pelayanannya kepada masyarakat?
- N** : *Kurang faham saya Pak, kalau mengenai jumlah pegawai yang ada disini.*
- P** : Menurut Bapak bagaimana dengan pelayanan yang diberikan pihak BP2MPD Inhil ini sampai saat ini?
- N** : *Kebetulan saya baru pulang kesini Pak, jadi mengenai pelayanan yang ada disini saya kurang mengetahuinya.*
- P** : Kalau yang Bapak Rasakan hari ini?
- N** : *Saya rasa sudah cukup baik.*
- P** : Menurut Bapak apakah pegawai BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir ini dalam memberikan pelayanan selalu tepat, cepat dan tepat.?
- N** : *Saya rasa sudah Pak. Namun yang saya heran itu, untuk mendapatkan kartu kuning memang tidak memerlukan waktu yang lama, tetapi untuk melegalisirnya saya harus ke disnaker, rasanya terlalu berbelit.*
- P** : Menurut Bapak pelayanan yang diberikan BP2MPD ini telah sesuai dengan yang Bapak Harapkan?
- N** : *Saya rasa sudah Pak.*
- P** : Menurut Bapak bagaimana respon pegawai BP2MPD ini dalam memberikan pelayanan, apakah sudah sangat tanggap terhadap apa yang Bapak mohon .
- N** : *Menurut Saya mereka sudah cukup tanggap dalam melayani masyarakat.*
- P** : Menurut Bapak apakah Pegawai BP2MPD ini selalu memberikan informasi tentang pelayanan yang diberikan?

- N : *Saya rasa kurang Pak, misalnya seperti saya, kalau tidak bertanya kepada teman yang sudah mengurus duluan, saya tidak mendapatkan informasi tentang keberadaan kantor perizinan ini karena sosialisasinya sepertinya kurang ke daerah Pak.*
- P : *Apakah menurut Bapak pegawai BP2MPD ini sabar dalam memberikan pelayanan .*
- N : *Yah, sepertinya mereka sabar.*
- P : *Seperti yang Bapak rasakan, apakah Pegawai di BP2MPD ini ramah dan murah senyum dalam memberikan pelayanan?.*
- N : *Yah, ramah dan sopan.*
- P : *Sebelumnya pernah tidak Bapak mengadukan keluhan ketidak puasan Bapak terhadap pelayanan disini? .*
- N : *Belum Pernah Pak*
- P : *Oke, Terimakasih pak atas informasinya, mudah-mudahan informasi yang bapak sampaikan ini akan saya masukkan kedalam bahan tesis saya, karena ini adalah memang hasil wawancara kita dengan pihak BP2MPD ini. Saya berharap juga BP2MPD ini kedepan lebih baik lagi dari yang sekarang dalam hal memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat, sekali lagi terima kasih pak.*
- Selamat pagi, Assallammuaallaikum .*
- N : *Sama-sama, Waalaikum salam*

## TRANSKRIP HASIL WAWANCARA

Hari/tanggal : Selasa/26 Maret 2013 (jam 09.30 WIB)

Cara Pengumpulan Data : Wawancara mendalam

Subyek Penelitian/Inisial : 09/Ny.Jm

Tempat : Ruang Kantor Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir

Karakteristi Narasumber : Masyarakat yang berkepentingan mengurus Perizinan

Keterangan : P = Pewawancara, N = Narasumber

### SETTING WAWANCARA

Pagi itu, Hari Selasa, Tanggal 26 Maret pukul 09.00 WIB peneliti menemui kepala ruangan dan staf BP2MPD minta izin untuk mewawancarai masyarakat yang berkepentingan pada BP2MPD Inhil tentang pelayanan yang diberikan oleh petugas BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir.

Sosok Ny. Jm adalah biasa-biasa saja, sehari hari beliau bekerja sebagai seorang wirasawasta dan ibu rumah tangga.

Sesuai dengan petunjuk yang telah diinformasikan oleh petugas, peneliti menemui Ny.Jm yang saat itu telah selesai berurusan. Lalu Tepat Pukul 09:30 peneliti mewawancarai Ny.Jm

### ISI WAWANCARA.

**P** : Assalamualaikum, selamat pagi Buk, Buk saya Ihsanuddin. saya disini ingin melakukan wawancara dengan Ibu, karena saya ingin mengetahui pelayanan yang diselenggarakan pada BP2MPD ini, tolong Ibu bantu jawab sesuai apa adanya Bu, karena sekarang saya lagi menyusun tesis penelitian karena saya lagi kuliah di UT, mengambil Megister Administrasi Publik. Saya ingin melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan public pada Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir ini.

- P : Menurut Ibu apakah Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir mempunyai lokasi yang strategis?
- N : *Menurut saya, strategis Pak.*
- P : Menurut Ibu apakah Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) mengenai ruang tunggunya nyaman dan bersih?
- N : *Saya rasa nyaman dan kelihatannya juga bersih.*
- P : Menurut Ibu apakah sarana prasarana Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir (keadaan gedung, parker, tempat duduk dan lain lain) sudah lengkap?
- N : *Sepertinya sudah lengkap Pak.*
- P : Menurut Ibu apakah jumlah pegawai Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir sudah cukup dan bagaimana pelayanannya kepada masyarakat?
- N : *Sudah sepertinya Pak.*
- P : Menurut Ibu bagaimana dengan pelayanan yang diberikan pihak BP2MPD Inhil ini sampai saat ini?
- N : *Saya kira baik Pak. namun yang saya sayangkan itu adalah : Saya tidak mengetahui secara pasti persyaratan yang harus saya persiapkan untuk membuat izin tempat usaha karena tidak ada sosialisasi ke daerah tempat saya tinggal (pulau burung), sesampainya saya disini syarat yang saya bawa ternyata belum lengkap, terpaksa saya pulang lagi untuk mempersiapkan syarat yang belum lengkap itu, setelah lengkap baru saya kesini lagi. Yaah..terpaksa bolak balik.*
- P : Menurut Ibu apakah pegawai BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir ini dalam memberikan pelayanan selalu tepat, cepat dan tepat.?
- N : *Saya kira masih kurang Pak dari segi kecepatan.*
- P : Menurut Ibu pelayanan yang diberikan BP2MPD ini telah sesuai dengan yang Bapak Harapkan?
- N : *Yah, itu tadi, yang saya kurang puas itu tidak adanya sosialisasi ke daerah yang jauh dari kota kabupaten ini.*
- P : Menurut Ibu bagaimana respon pegawai BP2MPD ini dalam memberikan pelayanan, apakah sudah sangat tanggap terhadap apa yang Ibu mohon .
- N : *Menurut Saya sudah cukup tanggap.*
- P : Menurut Ibu apakah Pegawai BP2MPD ini selalu memberikan informasi tentang pelayanan yang diberikan?
- N : *Sama seperti tadi Pak. masih kurang sosialisasi dan informasi bagi kami yang tinggal di kecamatan yang jauh dari kota kabupaten ini.*

P : Apakah menurut Ibu pegawai BP2MPD ini sabar dalam memberikan pelayanan .

N : *Manurut saya sudah cukup sabar.*

P : Seperti yang Ibu rasakan, apakah Pegawai di BP2MPD ini ramah dan murah senyum dalam memberikan pelayanan?.

N : *Saya rasa mereka ramah dan sopan terhadap masyarakat yang datang kesini.*

P : Sebelumnya pernah tidak Ibu mengadukan keluhan ketidak puasan Ibu terhadap pelayanan disini? .

N : *Belum Pernah Pak.*

P : Oke, Terimakasih Bu atas informasinya, mudah-mudahan informasi yang Ibu sampaikan ini akan saya masukkan kedalam bahan tesis saya, karena ini adalah memang hasil wawancara kita dengan pihak BP2MPD ini. Saya berharap juga BP2MPD ini kedepan lebih baik lagi dari yang sekarang dalam hal memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat, sekali lagi terima kasih Bu.

Selamat pagi, Assallammuaallaikum .

N : *Sama-sama, Waalaikum salam*

UNIVERSITAS TERBUKA

## TRANSKRIP HASIL WAWANCARA

Hari/tanggal : Rabu/27 Maret 2013 (jam 09.30 WIB)

Cara Pengumpulan Data : Wawancara mendalam

Subyek Penelitian/Inisial : 10/Tn.Jd

Tempat : Ruang Kantor Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir

Karakteristi Narasumber : Masyarakat yang berkepentingan mengurus perizinan

Keterangan : P = Pewawancara, N = Narasumber

### SETTING WAWANCARA

Pagi itu, Hari Rabu, Tanggal 27 Maret pukul 09.00 WIB peneliti menemui kepala ruangan dan staf BP2MPD minta izin untuk mewawancarai masyarakat yang berkepentingan pada BP2MPD Inhil tentang pelayanan yang diberikan oleh petugas BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir.

Sosok Tn. Jd adalah biasa-biasa saja, beliau sehari-hari bekerja sebagai seorang Wiraswasta

Sesuai dengan petunjuk yang telah diinformasikan oleh petugas, peneliti menemui Tn. Jd yang saat itu telah selesai berurusan. Lalu Tepat Pukul 09:30 peneliti mewawancarai Tn.Jd.

### ISI WAWANCARA.

**P** : Assalamualaikum, selamat pagi Pak, Pak saya lhsanuddin. saya disini ingin melakukan wawancara dengan bapak, karena saya ingin mengetahui pelayanan yang diselenggarakan pada BP2MPD ini, tolong bapak bantu jawab sesuai apa adanya pak, karena sekarang saya lagi menyusun tesis penelitian karena saya lagi kuliah di UT, mengambil Megister Administrasi Publik. Saya ingin melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan public pada Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir ini.

- P** : Menurut Bapak apakah Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir mempunyai lokasi yang strategis?
- N** : *Menurut saya, strategis.*
- P** : Menurut Bapak apakah Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) mengenai ruang tunggunya nyaman dan bersih?
- N** : *Yah, lumayan lah*
- P** : Menurut Bapak apakah sarana prasarana Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir (keadaan gedung, parker, tempat duduk dan lain lain) sudah lengkap?
- N** : *Saya lihat, sudah cukup lengkap.*
- P** : Menurut Bapak apakah jumlah pegawai Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir sudah cukup dan bagaimana pelayanannya kepada masyarakat?
- N** : *Sepertinya sudah cukup Pak.*
- P** : Menurut Bapak bagaimana dengan pelayanan yang diberikan pihak BP2MPD Inhil ini sampai saat ini?
- N** : *Menurut saya, sudah baik. mudah kok, saya tinggal telpon ke salah seorang pegawai yang ada disini, kemudian diurus dan menunggu beberapa hari beres karena memang saya kenal orang dalam.*
- P** : Menurut Bapak apakah pegawai BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir ini dalam memberikan pelayanan selalu tepat, cepat dan tepat.?
- N** : *Yah, saya rasa begitu.*
- P** : Menurut Bapak pelayanan yang diberikan BP2MPD ini telah sesuai dengan yang Bapak Harapkan?
- N** : *Menurut saya sudah Pak.*
- P** : Menurut Bapak bagaimana respon pegawai BP2MPD ini dalam memberikan pelayanan, apakah sudah sangat tanggap terhadap apa yang Bapak mohon .
- N** : *Saya rasa cukup tanggap.*
- P** : Menurut Bapak apakah Pegawai BP2MPD ini selalu memberikan informasi tentang pelayanan yang diberikan?
- N** : *Menurut saya begitu Pak.*
- P** : Apakah menurut Bapak pegawai BP2MPD ini sabar dalam memberikan pelayanan .
- N** : *Alhamdulillah sabar sepertinya.*

**P :** Seperti yang Bapak rasakan, apakah Pegawai di BP2MPD ini ramah dan murah senyum dalam memberikan pelayanan?.

**N :** *Yang saya rasakan, mereka ramah dan sopan-sopan.*

**P :** Sebelumnya pernah tidak Bapak mengadukan keluhan ketidak puasan Bapak terhadap pelayanan disini? .

**N :** *Belum Pernah Pak.*

**P :** Oke, Terimakasih pak atas informasinya, mudah-mudahan informasi yang bapak sampaikan ini akan saya masukkan kedalam bahan tesis saya, karena ini adalah memang hasil wawancara kita dengan pihak BP2MPD ini. Saya berharap juga BP2MPD ini kedepan lebih baik lagi dari yang sekarang dalam hal memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat, sekali lagi terima kasih pak.

Selamat pagi, Assallammuaallaikum .

**N :** *Sama-sama, Waalaikum salam.*

UNIVERSITAS TERBUKA

## TRANSKRIP HASIL WAWANCARA

Hari/tanggal	: Kamis/28 Maret 2013 (jam 09.30 WIB)
Cara Pengumpulan Data	: Wawancara mendalam
Subyek Penelitian/Inisial	: 11/Tn.My
Tempat	: Ruang Kantor Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir
Karakteristi Narasumber	: Masyarakat yang berkepentingan mengurus perizinan
Keterangan	: P = Pewawancara, N = Narasumber

### SETTING WAWANCARA

Pagi itu, Hari Kamis, Tanggal 28 Maret pukul 09.00 WIB peneliti menemui kepala ruangan dan staf BP2MPD minta izin untuk mewawancarai masyarakat yang berkepentingan pada BP2MPD Inhil tentang pelayanan yang diberikan oleh petugas BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir.

Sosok Tn. My adalah biasa-biasa saja, beliau sehari-hari bekerja sebagai seorang Wiraswasta

Sesuai dengan petunjuk yang telah diinformasikan oleh petugas, peneliti menemui Tn. My yang saat itu telah selesai berurusan. Lalu Tepat Pukul 09:30 peneliti mewawancarai Tn.My.

### ISI WAWANCARA.

P : Assalamulaikum, selamat pagi Pak, Pak saya Ihsanuddin. saya disini ingin melakukan wawancara dengan bapak, karena saya ingin mengetahui pelayanan yang diselenggarakan pada BP2MPD ini, tolong bapak bantu jawab sesuai apa adanya pak, karena sekarang saya lagi menyusun tesis penelitian karena saya lagi kuliah di UT, mengambil Megister Administrasi Publik. Saya ingin melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan public pada Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir ini.

- P** : Menurut Bapak apakah Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir mempunyai lokasi yang strategis?
- N** : *Alhamdulillah strategis*
- P** : Menurut Bapak apakah Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) mengenai ruang tunggunya nyaman dan bersih?
- N** : *Seperti yang kita rasakan dan kita lihat, bersih dan nyaman.*
- P** : Menurut Bapak apakah sarana prasarana Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir (keadaan gedung, parker, tempat duduk dan lain lain) sudah lengkap?
- N** : *Sepertinya lengkap Pak.*
- P** : Menurut Bapak apakah jumlah pegawai Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir sudah cukup dan bagaimana pelayanannya kepada masyarakat?
- N** : *Sepertinya sudah cukup Pak.*
- P** : Menurut Bapak bagaimana dengan pelayanan yang diberikan pihak BP2MPD Inhil ini sampai saat ini?
- N** : *Menurut saya, sudah baik. mudah kok, saya tinggal telpon ke salah seorang pegawai yang ada disini, kemudian diurus dan menunggu beberapa hari beres karena memang saya kenal orang dalam.*
- P** : Menurut Bapak apakah pegawai BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir ini dalam memberikan pelayanan selalu tepat, cepat dan tepat.?
- N** : *Yah, saya rasa begitu.*
- P** : Menurut Bapak pelayanan yang diberikan BP2MPD ini telah sesuai dengan yang Bapak Harapkan?
- N** : *Menurut saya sudah Pak.*
- P** : Menurut Bapak bagaimana respon pegawai BP2MPD ini dalam memberikan pelayanan, apakah sudah sangat tanggap terhadap apa yang Bapak mohon .
- N** : *Saya rasa cukup tanggap.*
- P** : Menurut Bapak apakah Pegawai BP2MPD ini selalu memberikan informasi tentang pelayanan yang diberikan?
- N** : *Menurut saya begitu Pak.*
- P** : Apakah menurut Bapak pegawai BP2MPD ini sabar dalam memberikan pelayanan .
- N** : *Alhamdulillah sabar sepertinya.*

- P** : Seperti yang Bapak rasakan, apakah Pegawai di BP2MPD ini ramah dan murah senyum dalam memberikan pelayanan?.
- N** : *Yang saya rasakan. mereka ramah dan sopan-sopan.*
- P** : Bagaimana menurut Bapak mengenai tanggapan mereka terhadap keluhan dan pengaduan yang kita lakukan? .
- N** : *Ya, mereka menanggapi keluhan dan pengaduan yang kita sampaikan, biasanya menunggu beberapa hari, setelah itu mereka akan menghubungi kita kembali dan mereka akan menjelaskan serta memberikan solusi atas keluhan dan pengaduan yang disampaikan.*
- P** : Oke, Terimakasih pak atas informasinya, mudah-mudahan informasi yang bapak sampaikan ini akan saya masukkan kedalam bahan tesis saya, karena ini adalah memang hasil wawancara kita dengan pihak BP2MPD ini. Saya berharap juga BP2MPD ini kedepan lebih baik lagi dari yang sekarang dalam hal memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat, sekali lagi terima kasih pak.
- Selamat pagi, Assallammuaallaikum .
- N** : *Sama-sama, Waalaikum salam.*

UNIVERSITAS TERBUKA

## TRANSKRIP HASIL WAWANCARA

- Hari/tanggal : Jum`at/29 Maret 2013 (jam 09.30 WIB)
- Cara Pengumpulan Data : Wawancara mendalam
- Subyek Penelitian/Inisial : 12/Tn.To
- Tempat : Ruang Kantor Badan Perizinan Penanman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir
- Karakteristi Narasumber : Masyarakat yang berkepentingan mengurus perizinan
- Keterangan : P = Pewawancara, N = Narasumber

### SETTING WAWANCARA

Pagi itu, Hari Jum`at, Tanggal 29 Maret pukul 09.00 WIB peneliti menemui kepala ruangan dan staf BP2MPD minta izin untuk mewawancarai masyarakat yang berkepentingan pada BP2MPD Inhil tentang pelayanan yang diberikan oleh petugas BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir.

Sosok Tn. To adalah biasa-biasa saja, beliau sehari-hari bekerja sebagai seorang Wiraswasta

Sesuai dengan petunjuk yang telah diinformasikan oleh petugas, peneliti menemui Tn. To yang saat itu telah selesai berurusan. Lalu Tepat Pukul 09:30 peneliti mewawancarai Tn.To.

### ISI WAWANCARA.

**P** : Assalamualaikum, selamat pagi Pak, Pak saya Ihsanuddin. saya disini ingin melakukan wawancara dengan bapak, karena saya ingin mengetahui pelayanan yang diselenggarakan pada BP2MPD ini. tolong bapak bantu jawab sesuai apa adanya pak, karena sekarang saya lagi menyusun tesis penelitian karena saya lagi kuliah di UT, mengambil Megister Administrasi Publik. Saya ingin melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan public pada Badan Perizinan Penanman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir ini.

- P** : Menurut Bapak apakah Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir mempunyai lokasi yang strategis?
- N** : *Menurut saya, lokasi ini sudah strategis dilihat dari dekatnya dengan pusat kota Tembilahan dan satu lokasi dengan Dinas Pendapatan Daerah.*
- P** : Menurut Bapak apakah Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) mengenai ruang tunggunya nyaman dan bersih?
- N** : *Bersih dan nyaman.*
- P** : Menurut Bapak apakah sarana prasarana Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir (keadaan gedung, parker, tempat duduk dan lain lain) sudah lengkap?
- N** : *Yah, sepertinya sudah lengkap.*
- P** : Menurut Bapak apakah jumlah pegawai Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir sudah cukup dan bagaimana pelayanannya kepada masyarakat?
- N** : *Menurut saya , pelanannya sudah cukup baik.*
- P** : Menurut Bapak bagaimana dengan pelayanan yang diberikan pihak BP2MPD Inhil ini sampai saat ini?
- N** : *Baik dan sangat memberikan manfaat kepada masyarakat.*
- P** : Menurut Bapak apakah pegawai BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir ini dalam memberikan pelayanan selalu tepat, cepat dan tepat.?
- N** : *Kalau masalah kecepatan waktu saya rasa masih kurang Pak.*
- P** : Menurut Bapak pelayanan yang diberikan BP2MPD ini telah sesuai dengan yang Bapak Harapkan?
- N** : *Alhamdulillah sudah.*
- P** : Menurut Bapak bagaimana respon pegawai BP2MPD ini dalam memberikan pelayanan, apakah sudah sangat tanggap terhadap apa yang Bapak mohon .
- N** : *Saya rasa sudah tanggap.*
- P** : Menurut Bapak apakah Pegawai BP2MPD ini selalu memberikan informasi tentang pelayanan yang diberikan?
- N** : *Saya rasa masih kurang Pak, karena masih banyak masyarakat yang kurang tau tentang perizinan/ non perizinan didaerah ini.*
- P** : Apakah menurut Bapak pegawai BP2MPD ini sabar dalam memberikan pelayanan.
- N** : *Alhamdulillah sabar sepertinya.*

**P :** Seperti yang Bapak rasakan, apakah Pegawai di BP2MPD ini ramah dan murah senyum dalam memberikan pelayanan?.

**N :** *Yah, sopan dan murah senyum..*

**P :** Bagaimana menurut Bapak mengenai tanggapan mereka terhadap keluhan dan pengaduan yang kita lakukan? .

**N :** *Ya, mereka menanggapi dengan baik..*

**P :** Oke, Terimakasih pak atas informasinya, mudah-mudahan informasi yang bapak sampaikan ini akan saya masukkan kedalam bahan tesis saya, karena ini adalah memang hasil wawancara kita dengan pihak BP2MPD ini. Saya berharap juga BP2MPD ini kedepan lebih baik lagi dari yang sekarang dalam hal memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat, sekali lagi terima kasih pak.

Selamat pagi, Assallammuaallaikum .

**N :** *Sama-sama, Waalaikum salam.*

UNIVERSITAS TERBUKA

## TRANSKRIP HASIL WAWANCARA

Hari/tanggal : Senin/1 April 2013 (jam 09.30 WIB)

Cara Pengumpulan Data : Wawancara mendalam

Subyek Penelitian/Inisial : 13/Tn.Ar

Tempat : Ruang Kantor Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir

Karakteristi Narasumber : Masyarakat yang berkepentingan mengurus perizinan

Keterangan : P = Pewawancara, N = Narasumber

### SETTING WAWANCARA

Pagi itu, Hari Senin, Tanggal 1 April pukul 09.00 WIB peneliti menemui kepala ruangan dan staf BP2MPD minta izin untuk mewawancarai masyarakat yang berkepentingan pada BP2MPD Inhil tentang pelayanan yang diberikan oleh petugas BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir.

Sosok Tn. Ar adalah biasa-biasa saja, beliau sehari-hari bekerja sebagai seorang Kontraktor

Sesuai dengan petunjuk yang telah diinformasikan oleh petugas, peneliti menemui Tn. Ar yang saat itu telah selesai berurusan. Lalu Tepat Pukul 09:30 peneliti mewawancarai Tn.Ar.

### ISI WAWANCARA.

**P** : Assalamualaikum, selamat pagi Pak, Pak saya lhsanuddin. saya disini ingin melakukan wawancara dengan bapak, karena saya ingin mengetahui pelayanan yang diselenggarakan pada BP2MPD ini, tolong bapak bantu jawab sesuai apa adanya pak, karena sekarang saya lagi menyusun tesis penelitian karena saya lagi kuliah di UT, mengambil Megister Administrasi Publik. Saya ingin melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan public pada Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir ini.

- P** : Menurut Bapak apakah Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir mempunyai lokasi yang strategis?
- N** : *Menurut Saya Strategis Pak Karena berada di pusat Kota Tembilahan.*
- P** : Menurut Bapak apakah Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) mengenai ruang tunggunya nyaman dan bersih?
- N** : *Yah, seperti yang kita lihat, bersih.*
- P** : Menurut Bapak apakah sarana prasarana Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir (keadaan gedung, parker, tempat duduk dan lain lain) sudah lengkap?
- N** : *Menurut saya, sangat lengkap.*
- P** : Menurut Bapak apakah jumlah pegawai Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir sudah cukup dan bagaimana pelayanannya kepada masyarakat?
- N** : *Menurut saya, cukup baik.*
- P** : Menurut Bapak bagaimana dengan pelayanan yang diberikan pihak BP2MPD Inhil ini sampai saat ini?
- N** : *Baik dan juga memberikan manfaat kepada masyarakat terutama tentang perizinan.*
- P** : Menurut Bapak apakah pegawai BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir ini dalam memberikan pelayanan selalu tepat, cepat dan tepat.?
- N** : *Masalah kecepatan waktu yang saya rasa masih kurang.*
- P** : Menurut Bapak pelayanan yang diberikan BP2MPD ini telah sesuai dengan yang Bapak Harapkan?
- N** : *Sejauh ini sesuai dengan yang saya harapkan.*
- P** : Menurut Bapak bagaimana respon pegawai BP2MPD ini dalam memberikan pelayanan, apakah sudah sangat tanggap terhadap apa yang Bapak mohon .
- N** : *Yah, mereka sangat tanggap.*
- P** : Menurut Bapak apakah Pegawai BP2MPD ini selalu memberikan informasi tentang pelayanan yang diberikan?
- N** : *Saya rasa masih kurang Pak, karena masih banyak masyarakat yang kurang tau tentang perizinan/ non perizinan didaerah ini.*
- P** : Apakah menurut Bapak pegawai BP2MPD ini sabar dalam memberikan pelayanan.
- N** : *Alhamdulillah sabar sepertinya.*

**P :** Seperti yang Bapak rasakan, apakah Pegawai di BP2MPD ini ramah dan murah senyum dalam memberikan pelayanan?.

**N :** *Menurut saya, baik-baik dan sopan-sopan.*

**P :** Bagaimana menurut Bapak mengenai tanggapan mereka terhadap keluhan dan pengaduan yang kita lakukan? .

**N :** *Ya, mereka menanggapi dengan baik..*

**P :** Oke, Terimakasih pak atas informasinya, mudah-mudahan informasi yang bapak sampaikan ini akan saya masukkan kedalam bahan tesis saya, karena ini adalah memang hasil wawancara kita dengan pihak BP2MPD ini. Saya berharap juga BP2MPD ini kedepan lebih baik lagi dari yang sekarang dalam hal memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat, sekali lagi terima kasih pak.

Selamat pagi, Assallammuaallaikum .

**N :** *Sama-sama, Waalaikum salam.*

UNIVERSITAS TERBUKA

## TRANSKRIP HASIL WAWANCARA

Hari/tanggal : Selasa/2 April 2013 (jam 09.30 WIB)

Cara Pengumpulan Data : Wawancara mendalam

Subyek Penelitian/Inisial : 14/Tn.IT

Tempat : Ruang Kantor Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir

Karakteristi Narasumber : Masyarakat yang berkepentingan mengurus perizinan

Keterangan : P = Pewawancara, N = Narasumber

### SETTING WAWANCARA

Pagi itu, Hari Selasa, Tanggal 2 April pukul 09.00 WIB peneliti menemui kepala ruangan dan staf BP2MPD minta izin untuk mewawancarai masyarakat yang berkepentingan pada BP2MPD Inhil tentang pelayanan yang diberikan oleh petugas BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir.

Sosok Tn. IT adalah biasa-biasa saja, beliau sehari-hari bekerja sebagai seorang Wiraswasta

Sesuai dengan petunjuk yang telah diinformasikan oleh petugas, peneliti menemui Tn. IT yang saat itu telah selesai berurusan. Lalu Tepat Pukul 09:30 peneliti mewawancarai Tn.IT.

### ISI WAWANCARA.

**P** : Assalamualaikum, selamat pagi Pak, Pak saya Ihsanuddin. saya disini ingin melakukan wawancara dengan bapak, karena saya ingin mengetahui pelayanan yang diselenggarakan pada BP2MPD ini, tolong bapak bantu jawab sesuai apa adanya pak, karena sekarang saya lagi menyusun tesis penelitian karena saya lagi kuliah di UT, mengambil Megister Administrasi Publik. Saya ingin melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan public pada Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir ini.

- P** : Menurut Bapak apakah Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir mempunyai lokasi yang strategis?
- N** : *Strategis.*
- P** : Menurut Bapak apakah Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) mengenai ruang tunggunya nyaman dan bersih?
- N** : *Bersih dan nyaman.*
- P** : Menurut Bapak apakah sarana prasarana Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir (keadaan gedung, parker, tempat duduk dan lain lain) sudah lengkap?
- N** : *Sepertinya sudah lengkap.*
- P** : Menurut Bapak apakah jumlah pegawai Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir sudah cukup dan bagaimana pelayanannya kepada masyarakat?
- N** : *Menurut saya , pelayanannya kepada masyarakat cukup baik.*
- P** : Menurut Bapak bagaimana dengan pelayanan yang diberikan pihak BP2MPD Inhil ini sampai saat ini?
- N** : *Menurut saya sudah banyak mengalami peningkatan.*
- P** : Menurut Bapak apakah pegawai BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir ini dalam memberikan pelayanan selalu tepat, cepat dan tepat.?
- N** : *Masih kurang Pak, kalau menurut saya masalah kecepatan penyelesaian permohonan yang kita ajukan.*
- P** : Menurut Bapak pelayanan yang diberikan BP2MPD ini telah sesuai dengan yang Bapak Harapkan?
- N** : *Hasil yang saya rasakan, Alhamdulillah sesuai dengan yang saya harapkan.*
- P** : Menurut Bapak bagaimana respon pegawai BP2MPD ini dalam memberikan pelayanan, apakah sudah sangat tanggap terhadap apa yang Bapak mohon .
- N** : *Masih kurang Pak, kalau menurut saya masih ada pegawai yang kurang menanggapi apa yang kita sampaikan.*
- P** : Menurut Bapak apakah Pegawai BP2MPD ini selalu memberikan informasi tentang pelayanan yang diberikan?
- N** : *Kalau untuk daerah kota tembilahan saya rasa sudah mendapatkan informasinya Pak, tapi mereka yang tinggal diluar daerah sepertinya masih kurang informasi.*
- P** : Apakah menurut Bapak pegawai BP2MPD ini sabar dalam memberikan pelayanan.
- N** : *Sabar.*

- P** : Seperti yang Bapak rasakan. apakah Pegawai di BP2MPD ini ramah dan murah senyum dalam memberikan pelayanan?.
- N** : *Sopan dan murah senyum kok.*
- P** : Bagaimana menurut Bapak mengenai tanggapan mereka terhadap keluhan dan pengaduan yang kita lakukan? .
- N** : *Ya, ditanggapi dengan baik.*
- P** : Oke, Terimakasih pak atas informasinya, mudah-mudahan informasi yang bapak sampaikan ini akan saya masukkan kedalam bahan tesis saya, karena ini adalah memang hasil wawancara kita dengan pihak BP2MPD ini. Saya berharap juga BP2MPD ini kedepan lebih baik lagi dari yang sekarang dalam hal memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat, sekali lagi terima kasih pak.  
Selamat pagi, Assallammuaallaikum .
- N** : *Sama-sama, Wualaikum salam.*

UNIVERSITAS TERBUKA

## TRANSKRIP HASIL WAWANCARA

Hari/tanggal : Rabu/3 April 2013 (jam 09.30 WIB)

Cara Pengumpulan Data : Wawancara mendalam

Subyek Penelitian/Inisial : 15/Tn.Mo

Tempat : Ruang Kantor Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir

Karakteristi Narasumber : Masyarakat yang berkepentingan mengurus perizinan

Keterangan : P = Pewawancara, N = Narasumber

### SETTING WAWANCARA

Pagi itu, Hari Rabu, Tanggal 3 April pukul 09.00 WIB peneliti menemui kepala ruangan dan staf BP2MPD minta izin untuk mewawancarai masyarakat yang berkepentingan pada BP2MPD Inhil tentang pelayanan yang diberikan oleh petugas BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir.

Sosok Tn. Mo adalah biasa-biasa saja, beliau sehari-hari bekerja sebagai seorang Kontraktor

Sesuai dengan petunjuk yang telah diinformasikan oleh petugas, peneliti menemui Tn. Mo yang saat itu telah selesai berurusan. Lalu Tepat Pukul 09:30 peneliti mewawancarai Tn.Mo.

### ISI WAWANCARA.

**P** : Assalamualaikum, selamat pagi Pak, Pak saya Ihsanuddin. saya disini ingin melakukan wawancara dengan bapak, karena saya ingin mengetahui pelayanan yang diselenggarakan pada BP2MPD ini. tolong bapak bantu jawab sesuai apa adanya pak, karena sekarang saya lagi menyusun tesis penelitian karena saya lagi kuliah di UT. mengambil Megister Administrasi Publik. Saya ingin melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan public pada Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir ini.

- P** : Menurut Bapak apakah Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir mempunyai lokasi yang strategis?
- N** : *Menurut saya, lokasi ini sudah strategis.*
- P** : Menurut Bapak apakah Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) mengenai ruang tunggunya nyaman dan bersih?
- N** : *Bersih dan nyaman.*
- P** : Menurut Bapak apakah sarana prasarana Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir (keadaan gedung, parker, tempat duduk dan lain lain) sudah lengkap?
- N** : *Yah, sepertinya sudah lengkap.*
- P** : Menurut Bapak apakah jumlah pegawai Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir sudah cukup dan bagaimana pelayanannya kepada masyarakat?
- N** : *Menurut saya , Pelayanan yang diberikan sudah cukup baik.*
- P** : Menurut Bapak bagaimana dengan pelayanan yang diberikan pihak BP2MPD Inhil ini sampai saat ini?
- N** : *Baik dan sangat memberikan manfaat kepada masyarakat terutama masyarakat yang berprofesi sebagai wirasawasta.*
- P** : Menurut Bapak apakah pegawai BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir ini dalam memberikan pelayanan selalu tepat, cepat dan tepat.?
- N** : *Masih kurang.*
- P** : Menurut Bapak pelayanan yang diberikan BP2MPD ini telah sesuai dengan yang Bapak Harapkan?
- N** : *Alhamdulillah sudah.*
- P** : Menurut Bapak bagaimana respon pegawai BP2MPD ini dalam memberikan pelayanan, apakah sudah sangat tanggap terhadap apa yang Bapak mohon .
- N** : *Saya rasa sudah tanggap.*
- P** : Menurut Bapak apakah Pegawai BP2MPD ini selalu memberikan informasi tentang pelayanan yang diberikan?
- N** : *Saya rasa masih kurang Pak, karena masih banyak masyarakat yang tidak mendapatkan informasi*
- P** : Apakah menurut Bapak pegawai BP2MPD ini sabar dalam memberikan pelayanan.
- N** : *Alhamdulillah sabar sepertinya.*

**P :** Seperti yang Bapak rasakan, apakah Pegawai di BP2MPD ini ramah dan murah senyum dalam memberikan pelayanan?.

**N :** *Yah, sopan dan murah senyum..*

**P :** Bagaimana menurut Bapak mengenai tanggapan mereka terhadap keluhan dan pengaduan yang kita lakukan? .

**N :** *Ya, mereka menanggapi dengan baik..*

**P :** Oke, Terimakasih pak atas informasinya, mudah-mudahan informasi yang bapak sampaikan ini akan saya masukkan kedalam bahan tesis saya, karena ini adalah memang hasil wawancara kita dengan pihak BP2MPD ini. Saya berharap juga BP2MPD ini kedepan lebih baik lagi dari yang sekarang dalam hal memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat, sekali lagi terima kasih pak.

Selamat pagi, Assallammuaallaikum .

**N :** *Sama-sama, Waalaikum salam.*

UNIVERSITAS TERBUKA

## TRANSKRIP HASIL WAWANCARA

Hari/tanggal : Kamis/4 April 2013 (jam 09.30 WIB)

Cara Pengumpulan Data : Wawancara mendalam

Subyek Penelitian/Inisial : 16/Tn.An

Tempat : Ruang Kantor Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir

Karakteristi Narasumber : Masyarakat yang berkepentingan mengurus perizinan

Keterangan : P = Pewawancara, N = Narasumber

### SETTING WAWANCARA

Pagi itu, Hari Kamis, Tanggal 4 Maret pukul 09.00 WIB peneliti menemui kepala ruangan dan staf BP2MPD minta izin untuk mewawancarai masyarakat yang berkepentingan pada BP2MPD Inhil tentang pelayanan yang diberikan oleh petugas BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir.

Sosok Tn. An adalah biasa-biasa saja, beliau sehari-hari bekerja sebagai seorang Wiraswasta

Sesuai dengan petunjuk yang telah diinformasikan oleh petugas, peneliti menemui Tn. An yang saat itu telah selesai berurusan. Lalu Tepat Pukul 09:30 peneliti mewawancarai Tn.An.

### ISI WAWANCARA.

**P** : Assalamualaikum, selamat pagi Pak, Pak saya Ihsanuddin. saya disini ingin melakukan wawancara dengan bapak, karena saya ingin mengetahui pelayanan yang diselenggarakan pada BP2MPD ini, tolong bapak bantu jawab sesuai apa adanya pak, karena sekarang saya lagi menyusun tesis penelitian karena saya lagi kuliah di UT, mengambil Megister Administrasi Publik. Saya ingin melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan public pada Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir ini.

- P** : Menurut Bapak apakah Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir mempunyai lokasi yang strategis?
- N** : *Menurut saya, lokasi ini sudah strategis dilihat dari dekannya dengan pusat kota Tembilahan dan satu lokasi dengan Dinas Pendapatan Daerah.*
- P** : Menurut Bapak apakah Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) mengenai ruang tunggunya nyaman dan bersih?
- N** : *Bersih dan nyaman.*
- P** : Menurut Bapak apakah sarana prasarana Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir (keadaan gedung, parker, tempat duduk dan lain lain) sudah lengkap?
- N** : *Yah, sepertinya sudah lengkap.*
- P** : Menurut Bapak apakah jumlah pegawai Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir sudah cukup dan bagaimana pelayanannya kepada masyarakat?
- N** : *Menurut saya , pelanannya sudah cukup baik.*
- P** : Menurut Bapak bagaimana dengan pelayanan yang diberikan pihak BP2MPD Inhil ini sampai saat ini?
- N** : *Baik dan sangat memberikan manfaat kepada masyarakat.*
- P** : Menurut Bapak apakah pegawai BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir ini dalam memberikan pelayanan selalu tepat, cepat dan tepat.?
- N** : *Kalau masalah kecepatan waktu saya rasa masih kurang Pak.*
- P** : Menurut Bapak pelayanan yang diberikan BP2MPD ini telah sesuai dengan yang Bapak Harapkan?
- N** : *Alhamdulillah sudah.*
- P** : Menurut Bapak bagaimana respon pegawai BP2MPD ini dalam memberikan pelayanan, apakah sudah sangat tanggap terhadap apa yang Bapak mohon .
- N** : *Saya rasa sudah tanggap.*
- P** : Menurut Bapak apakah Pegawai BP2MPD ini selalu memberikan informasi tentang pelayanan yang diberikan?
- N** : *Saya rasa masih kurang Pak, karena masih banyak masyarakat yang kurang tau tentang perizinan/ non perizinan didaerah ini.*
- P** : Apakah menurut Bapak pegawai BP2MPD ini sabar dalam memberikan pelayanan.
- N** : *Alhamdulillah sabar sepertinya.*

- P** : Seperti yang Bapak rasakan, apakah Pegawai di BP2MPD ini ramah dan murah senyum dalam memberikan pelayanan?.
- N** : *Yah. sopan dan murah senyum.*
- P** : Bagaimana menurut Bapak mengenai tanggapan mereka terhadap keluhan dan pengaduan yang kita lakukan? .
- N** : *Setau saya mereka menanggapi dengan baik.*
- P** : Oke, Terimakasih pak atas informasinya, mudah-mudahan informasi yang bapak sampaikan ini akan saya masukkan kedalam bahan tesis saya, karena ini adalah memang hasil wawancara kita dengan pihak BP2MPD ini. Saya berharap juga BP2MPD ini kedepan lebih baik lagi dari yang sekarang dalam hal memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat, sekali lagi terima kasih pak.
- Selamat pagi, Assallammuaallaikum .
- N** : *Sama-sama, Waalaikum salam.*

UNIVERSITAS TERBUKA

## TRANSKRIP HASIL WAWANCARA

Hari/tanggal : Jum`at/5 April 2013 (jam 09.30 WIB)

Cara Pengumpulan Data : Wawancara mendalam

Subyek Penelitian/Inisial : 17/Tn.Zp

Tempat : Ruang Kantor Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir

Karakteristi Narasumber : Masyarakat yang berkepentingan mengurus perizinan

Keterangan : P = Pewawancara, N = Narasumber

### SETTING WAWANCARA

Pagi itu, Hari Jum`at, Tanggal 5 April pukul 09.00 WIB peneliti menemui kepala ruangan dan staf BP2MPD minta izin untuk mewawancarai masyarakat yang berkepentingan pada BP2MPD Inhil tentang pelayanan yang diberikan oleh petugas BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir.

Sosok Tn. Zp adalah biasa-biasa saja, beliau sehari-hari bekerja sebagai seorang Wiraswasta

Sesuai dengan petunjuk yang telah diinformasikan oleh petugas, peneliti menemui Tn. Zp yang saat itu telah selesai berurusan. Lalu Tepat Pukul 09:30 peneliti mewawancarai Tn.Zp.

### ISI WAWANCARA.

**P** : Assalamualaikum, selamat pagi Pak, Pak saya lhsanuddin. saya disini ingin melakukan wawancara dengan bapak, karena saya ingin mengetahui pelayanan yang diselenggarakan pada BP2MPD ini, tolong bapak bantu jawab sesuai apa adanya pak, karena sekarang saya lagi menyusun tesis penelitian karena saya lagi kuliah di UT, mengambil Megister Administrasi Publik. Saya ingin melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan public pada Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir ini.

**P** : Menurut Bapak apakah Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir mempunyai lokasi yang strategis?

**N** : *Menurut saya, strategis karena berada satu lokasi dengan Dispenda.*

**P** : Menurut Bapak apakah Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) mengenai ruang tunggunya nyaman dan bersih?

**N** : *Bersih dan nyaman.*

**P** : Menurut Bapak apakah sarana prasarana Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir (keadaan gedung, parker, tempat duduk dan lain lain) sudah lengkap?

**N** : *Yah, sepertinya sudah lengkap.*

**P** : Menurut Bapak apakah jumlah pegawai Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir sudah cukup dan bagaimana pelayanannya kepada masyarakat?

**N** : *Pelayanannya sudah baik.*

**P** : Menurut Bapak bagaimana dengan pelayanan yang diberikan pihak BP2MPD Inhil ini sampai saat ini?

**N** : *Baik dan sangat memberikan manfaat kepada masyarakat.*

**P** : Menurut Bapak apakah pegawai BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir ini dalam memberikan pelayanan selalu tepat, cepat dan tepat.?

**N** : *Kalau masalah kecepatan waktu saya rasa masih kurang Pak.*

**P** : Menurut Bapak pelayanan yang diberikan BP2MPD ini telah sesuai dengan yang Bapak Harapkan?

**N** : *Alhamdulillah sudah.*

**P** : Menurut Bapak bagaimana respon pegawai BP2MPD ini dalam memberikan pelayanan, apakah sudah sangat tanggap terhadap apa yang Bapak mohon .

**N** : *Saya rasa sudah tanggap.*

**P** : Menurut Bapak apakah Pegawai BP2MPD ini selalu memberikan informasi tentang pelayanan yang diberikan?

**N** : *Ya, mereka memberikan informasi kepada kita tentang persyaratan dan prosedur yang dilaksanakan.*

**P** : Apakah menurut Bapak pegawai BP2MPD ini sabar dalam memberikan pelayanan.

**N** : *Alhamdulillah sabar sepertinya.*

**P** : Seperti yang Bapak rasakan, apakah Pegawai di BP2MPD ini ramah dan murah senyum dalam memberikan pelayanan?.

**N** : *Yah, sopan dan murah senyum,.*

**P** : Bagaimana menurut Bapak mengenai tanggapan mereka terhadap keluhan dan pengaduan yang kita lakukan? .

**N** : *Ya, mereka menanggapi dengan baik..*

**P** : Oke, Terimakasih pak atas informasinya, mudah-mudahan informasi yang bapak sampaikan ini akan saya masukkan kedalam bahan tesis saya, karena ini adalah memang hasil wawancara kita dengan pihak BP2MPD ini. Saya berharap juga BP2MPD ini kedepan lebih baik lagi dari yang sekarang dalam hal memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat, sekali lagi terima kasih pak.

Selamat pagi, Assallammuaallaikum .

**N** : *Sama-sama, Waalaikum salam.*

UNIVERSITAS TERBUKA

## TRANSKRIP HASIL WAWANCARA

Hari/tanggal : Senin/8 April 2013 (jam 09.30 WIB)

Cara Pengumpulan Data : Wawancara mendalam

Subyek Penelitian/Inisial : 18/Tn.Ja

Tempat : Ruang Kantor Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir

Karakteristi Narasumber : Masyarakat yang berkepentingan mengurus perizinan

Keterangan : P = Pewawancara, N = Narasumber

### SETTING WAWANCARA

Pagi itu, Hari Senin, Tanggal 8 April pukul 09.00 WIB peneliti menemui kepala ruangan dan staf BP2MPD minta izin untuk mewawancarai masyarakat yang berkepentingan pada BP2MPD Inhil tentang pelayanan yang diberikan oleh petugas BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir.

Sosok Tn. Ja adalah biasa-biasa saja, beliau sehari-hari bekerja sebagai seorang Petani

Sesuai dengan petunjuk yang telah diinformasikan oleh petugas, peneliti menemui Tn. Ja yang saat itu telah selesai berurusan. Lalu Tepat Pukul 09:30 peneliti mewawancarai Tn.Ja.

### ISI WAWANCARA.

**P** : Assalamualaikum, selamat pagi Pak, Pak saya Ihsanuddin. saya disini ingin melakukan wawancara dengan bapak, karena saya ingin mengetahui pelayanan yang diselenggarakan pada BP2MPD ini, tolong bapak bantu jawab sesuai apa adanya pak, karena sekarang saya lagi menyusun tesis penelitian karena saya lagi kuliah di UT, mengambil Megister Administrasi Publik. Saya ingin melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan public pada Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir ini.

- P** : Menurut Bapak apakah Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir mempunyai lokasi yang strategis?
- N** : *Menurut saya, lokasi ini sudah strategis dilihat dari dekatnya dengan pusat kota Tembilahan.*
- P** : Menurut Bapak apakah Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) mengenai ruang tunggunya nyaman dan bersih?
- N** : *Bersih dan nyaman.*
- P** : Menurut Bapak apakah sarana prasarana Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir (keadaan gedung, parker, tempat duduk dan lain lain) sudah lengkap?
- N** : *Yah, sepertinya sudah lengkap.*
- P** : Menurut Bapak apakah jumlah pegawai Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir sudah cukup dan bagaimana pelayanannya kepada masyarakat?
- N** : *Jumlah pegawainya saya kurang tau Pak, tapi saya rasa pelayanannya sudah baik.*
- P** : Menurut Bapak bagaimana dengan pelayanan yang diberikan pihak BP2MPD Inhil ini sampai saat ini?
- N** : *Sudah banyak peningkatan.*
- P** : Menurut Bapak apakah pegawai BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir ini dalam memberikan pelayanan selalu tepat, cepat dan tepat.?
- N** : *Masih kurang dalam segi waktunya pak.*
- P** : Menurut Bapak pelayanan yang diberikan BP2MPD ini telah sesuai dengan yang Bapak Harapkan?
- N** : *Alhamdulillah sudah.*
- P** : Menurut Bapak bagaimana respon pegawai BP2MPD ini dalam memberikan pelayanan, apakah sudah sangat tanggap terhadap apa yang Bapak mohon .
- N** : *Saya rasa sudah tanggap.*
- P** : Menurut Bapak apakah Pegawai BP2MPD ini selalu memberikan informasi tentang pelayanan yang diberikan?
- N** : *Menurui saya iya pak.*
- P** : Apakah menurut Bapak pegawai BP2MPD ini sabar dalam memberikan pelayanan.
- N** : *Alhamdulillah sabar sepertinya.*

**P** : Seperti yang Bapak rasakan, apakah Pegawai di BP2MPD ini ramah dan murah senyum dalam memberikan pelayanan?.

**N** : *Yah, sopan dan murah senyum.*

**P** : Bagaimana menurut Bapak mengenai tanggapan mereka terhadap keluhan dan pengaduan yang kita lakukan? .

**N** : *Ya, mereka menanggapi dengan baik.*

**P** : Oke, Terimakasih pak atas informasinya, mudah-mudahan informasi yang bapak sampaikan ini akan saya masukkan kedalam bahan tesis saya, karena ini adalah memang hasil wawancara kita dengan pihak BP2MPD ini. Saya berharap juga BP2MPD ini kedepan lebih baik lagi dari yang sekarang dalam hal memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat, sekali lagi terima kasih pak.

Selamat pagi, Assallammuaallaikum .

**N** : *Sama-sama, Waalaikum salam.*

UNIVERSITAS TERBUKA

## TRANSKRIP HASIL WAWANCARA

Hari/tanggal : Selasa/9 April 2013 (jam 09.30 WIB)

Cara Pengumpulan Data : Wawancara mendalam

Subyek Penelitian/Inisial : 19/Tn.Dn

Tempat : Ruang Kantor Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir

Karakteristi Narasumber : Masyarakat yang berkepentingan mengurus perizinan

Keterangan : P = Pewawancara, N = Narasumber

### SETTING WAWANCARA

Pagi itu, Hari Selasa, Tanggal 9 April pukul 09.00 WIB peneliti menemui kepala ruangan dan staf BP2MPD minta izin untuk mewawancarai masyarakat yang berkepentingan pada BP2MPD Inhil tentang pelayanan yang diberikan oleh petugas BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir.

Sosok Tn. Dn adalah biasa-biasa saja, beliau sehari-hari bekerja sebagai seorang Pedagang

Sesuai dengan petunjuk yang telah diinformasikan oleh petugas, peneliti menemui Tn. Dn yang saat itu telah selesai berurusan. Lalu Tepat Pukul 09:30 peneliti mewawancarai Tn.Dn.

### ISI WAWANCARA.

**P** : Assalamualaikum, selamat pagi Pak. Pak saya Ihsanuddin. saya disini ingin melakukan wawancara dengan bapak, karena saya ingin mengetahui pelayanan yang diselenggarakan pada BP2MPD ini, tolong bapak bantu jawab sesuai apa adanya pak, karena sekarang saya lagi menyusun tesis penelitian karena saya lagi kuliah di UT, mengambil Megister Administrasi Publik. Saya ingin melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan public pada Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir ini.

- P** : Menurut Bapak apakah Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir mempunyai lokasi yang strategis?
- N** : *Strategis, alasannya tidak jauh dari pelabuhan. dengan berjalan kaki saja dari pelabuhan, kita sampai kesini.*
- P** : Menurut Bapak apakah Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) mengenai ruang tunggu nya nyaman dan bersih?
- N** : *Bersih dan nyaman.*
- P** : Menurut Bapak apakah sarana prasarana Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir (keadaan gedung, parker, tempat duduk dan lain lain) sudah lengkap?
- N** : *Yah, sepertinya sudah Pak.*
- P** : Menurut Bapak apakah jumlah pegawai Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir sudah cukup dan bagaimana pelayanannya kepada masyarakat?
- N** : *Menurut saya , sudah lumayan baik pelayanannya. Kalau jumlah pegawainya saya kurang tau Pak.*
- P** : Menurut Bapak bagaimana dengan pelayanan yang diberikan pihak BP2MPD Inhil ini sampai saat ini?
- N** : *Seperti yang kita rasakan, sudah banyak peningkatan dalam pelayanan kepada masyarakat.*
- P** : Menurut Bapak apakah pegawai BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir ini dalam memberikan pelayanan selalu tepat, cepat dan tepat.?
- N** : *Saya rasa sudah Pak.*
- P** : Menurut Bapak pelayanan yang diberikan BP2MPD ini telah sesuai dengan yang Bapak Harapkan?
- N** : *Alhamdulillah sudah.*
- P** : Menurut Bapak bagaimana respon pegawai BP2MPD ini dalam memberikan pelayanan, apakah sudah sangat tanggap terhadap apa yang Bapak mohon .
- N** : *Saya rasa sudah tanggap.*
- P** : Menurut Bapak apakah Pegawai BP2MPD ini selalu memberikan informasi tentang pelayanan yang diberikan?
- N** : *Saya rasa masih kurang Pak, karena masih banyak masyarakat yang kurang tau tentang perizinan/ non perizinan didaerah ini.*
- P** : Apakah menurut Bapak pegawai BP2MPD ini sabar dalam memberikan pelayanan.
- N** : *Alhamdulillah sabar sepertinya.*

**P** : Seperti yang Bapak rasakan, apakah Pegawai di BP2MPD ini ramah dan murah senyum dalam memberikan pelayanan?.

**N** : *Yah, sopan dan murah senyum.*

**P** : Bagaimana menurut Bapak mengenai tanggapan mereka terhadap keluhan dan pengaduan yang kita lakukan? .

**N** : *Ya, mereka menanggapi dengan baik.*

**P** : Oke, Terimakasih pak atas informasinya, mudah-mudahan informasi yang bapak sampaikan ini akan saya masukkan kedalam bahan tesis saya, karena ini adalah memang hasil wawancara kita dengan pihak BP2MPD ini. Saya berharap juga BP2MPD ini kedepan lebih baik lagi dari yang sekarang dalam hal memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat, sekali lagi terima kasih pak.

Selamat pagi, Assallammuaallaikum .

**N** : *Sama-sama, Waalaikum salam.*

UNIVERSITAS TERBUKA

## TRANSKRIP HASIL WAWANCARA

Hari/tanggal : Rabu/10 April 2013 (jam 09.30 WIB)

Cara Pengumpulan Data : Wawancara mendalam

Subyek Penelitian/Inisial : 20/Tn.Ha

Tempat : Ruang Kantor Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir

Karakteristi Narasumber : Masyarakat yang berkepentingan mengurus perizinan

Keterangan : P = Pewawancara, N = Narasumber

### SETTING WAWANCARA

Pagi itu, Hari Rabu, Tanggal 10 April pukul 09.00 WIB peneliti menemui kepala ruangan dan staf BP2MPD minta izin untuk mewawancarai masyarakat yang berkepentingan pada BP2MPD Inhil tentang pelayanan yang diberikan oleh petugas BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir.

Sosok Tn. Ha adalah biasa-biasa saja, beliau sehari-hari bekerja sebagai seorang Wiraswasta

Sesuai dengan petunjuk yang telah diinformasikan oleh petugas. peneliti menemui Tn. Ha yang saat itu telah selesai berurusan. Lalu Tepat Pukul 09:30 peneliti mewawancarai Tn.Ha.

### ISI WAWANCARA.

**P** : Assalamualaikum, selamat pagi Pak, Pak saya Ihsanuddin. saya disini ingin melakukan wawancara dengan bapak, karena saya ingin mengetahui pelayanan yang diselenggarakan pada BP2MPD ini, tolong bapak bantu jawab sesuai apa adanya pak, karena sekarang saya lagi menyusun tesis penelitian karena saya lagi kuliah di UT, mengambil Megister Administrasi Publik. Saya ingin melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan public pada Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir ini.

- P** : Menurut Bapak apakah Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir mempunyai lokasi yang strategis?
- N** : *Menurut saya, lokasi ini sudah strategis dilihat dari dekatnya dengan pusat kota Tembilahan dan satu lokasi dengan Dinas Pendapatan Daerah.*
- P** : Menurut Bapak apakah Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) mengenai ruang tunggunya nyaman dan bersih?
- N** : *Bersih dan nyaman.*
- P** : Menurut Bapak apakah sarana prasarana Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir (keadaan gedung, parker, tempat duduk dan lain lain) sudah lengkap?
- N** : *Yah, sepertinya sudah lengkap.*
- P** : Menurut Bapak apakah jumlah pegawai Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir sudah cukup dan bagaimana pelayanannya kepada masyarakat?
- N** : *Menurut saya, pelanannya sudah cukup baik.*
- P** : Menurut Bapak bagaimana dengan pelayanan yang diberikan pihak BP2MPD Inhil ini sampai saat ini?
- N** : *Baik dan sangat memberikan manfaat kepada masyarakat.*
- P** : Menurut Bapak apakah pegawai BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir ini dalam memberikan pelayanan selalu tepat, cepat dan tepat.?
- N** : *Kalau masalah kecepatan waktu saya rasa masih kurang Pak.*
- P** : Menurut Bapak pelayanan yang diberikan BP2MPD ini telah sesuai dengan yang Bapak Harapkan?
- N** : *Alhamdulillah sudah.*
- P** : Menurut Bapak bagaimana respon pegawai BP2MPD ini dalam memberikan pelayanan, apakah sudah sangat tanggap terhadap apa yang Bapak mohon .
- N** : *Saya rasa sudah tanggap.*
- P** : Menurut Bapak apakah Pegawai BP2MPD ini selalu memberikan informasi tentang pelayanan yang diberikan?
- N** : *Saya rasa masih kurang Pak, karena masih banyak masyarakat yang kurang tau tentang perizinan/ non perizinan didaerah ini.*
- P** : Apakah menurut Bapak pegawai BP2MPD ini sabar dalam memberikan pelayanan.
- N** : *Alhamdulillah sabar sepertinya.*

P : Seperti yang Bapak rasakan, apakah Pegawai di BP2MPD ini ramah dan murah senyum dalam memberikan pelayanan?.

N : *Yah, sopan dan murah senyum..*

P : Bagaimana menurut Bapak mengenai tanggapan mereka terhadap keluhan dan pengaduan yang kita lakukan? .

N : *Ya, mereka menanggapi dengan baik..*

P : Oke, Terimakasih pak atas informasinya, mudah-mudahan informasi yang bapak sampaikan ini akan saya masukkan kedalam bahan tesis saya, karena ini adalah memang hasil wawancara kita dengan pihak BP2MPD ini. Saya berharap juga BP2MPD ini kedepan lebih baik lagi dari yang sekarang dalam hal memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat, sekali lagi terima kasih pak.

Selamat pagi, Assallammuaallaikum .

N : *Sama-sama, Waalaikum salam.*

UNIVERSITAS TERBUKA

**DAFTAR PERIZINAN/NON PERIZINAN PADA BADAN PERIZINAN  
PENANAMAN MODAL DAN PROMOSI DAERAH (BP2MPD)  
KABUPATEN INDRAGIRI HILIR**

Adapun perizinan/non perizinan yang diselenggarakan pada Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hili adalah sebagai berikut:

1. Izin Mendirikan Bangunan
2. Izin Gangguan
3. Izin Penimbunanab Bahan Bakar Minyak
4. Izin Reklame
5. Izin Keramaian
6. Izin Penangkaran Sarang Burung Walle
7. Surat Izin Usaha Perdagangan
8. Tanda Daftar Perusahaan
9. Tanda Daftar Gudang]
10. Tanda Daftar Industry
11. Izin Usaha Industry
12. Surat Izin Usaha Perikanan
13. Surat Izin Pembudidayaan Ikan
14. Surat Izin Usaha Pengumpul Ikan
15. Surat Izin Penangkapan Ikan
16. Surat Izin Kapal Pengangkut Ikan
17. Surat Izin Usaha Penggilingan Padi

18. Izin Usaha Jasa Konstruksi
19. Izin Usaha Perkebunan
20. Izin Usaha Perkebunan Untuk Budidaya
21. Surat Izin Perkebunan Untuk Pengolahan
22. Surat Izin Penurapan/Pengolahan Air Bawah Tanah
23. Surat Izin Pemanfaatan Air Bawah Tanah
24. Surat Izin Pengambilan Air Permukaan
25. Surat Izin Perusahaan Pengeboran Air Bawah Tanah
26. Izin Juru Bor
27. Izin Eksploitasi Air Bawah Tanah
28. Izin Usaha Pemanfaatan Kawasan
29. Izin Usaha Pemanfaatan Jasa Lingkungan
30. Izin Usaha Industry Primer Hasil Kayu Hutan
31. Izin Penyimpanan Sementara Limbah B3
32. Izin Pengumpulan Limbah B3
33. Izin Pembuangan Air Limbah Ke Sumber Air
34. Izin Pemanfaatan Air Limbah Ke Tanah Untuk Aplikasi Pada Tanah]
35. Izin Usaha Hotel
36. Izin Penginapan
37. Izin Objek Wisata
38. Izin Usaha Pondok Wisata
39. Izin Usaha Biro Perjalanan Wisata
40. Izin Usaha Agen Perjalanan Wisata
41. Izin Usaha Rekreasi Dan Hiburan Taman Umum Rekreasi

42. Izin Usaha Rekreasi Dan Hiburan Umum Sarana Fasilitas Olah Raga
43. Izin Usaha Rekreasi Dan Hiburan Umum Gelanggang Renang
44. Izin Usaha Rekreasi Dan Hiburan Umum Gelanggang Bowling
45. Izin Usaha Rekreasi Dan Hiburan Umum Padang Golf
46. Izin Usaha Rekreasi Dan Hiburan Umum Pusat Kesehatan Dan Kebugaran/Fitness
47. Izin Usaha Rekreasi Dan Hiburan Umum Pemandian Alam
48. Izin Usaha Rekreasi Dan Hiburan Umum Kolam Memancing
49. Izin Usaha Rekreasi Dan Hiburan Umum Gelanggang Ketangkasan
50. Izin Usaha Rekreasi Dan Hiburan Umum Pertunjukan Film
51. Izin Usaha Rekreasi Dan Hiburan Umum Pasar Seni/Pasar Wisata
52. Izin Usaha Rekreasi Dan Hiburan Umum Theater/Panggung Terbuka
53. Izin Usaha Rekreasi Dan Hiburan Umum Theater Tertutup
54. Izin Usaha Rekreasi Dan Hiburan Umum Balai Pertemuan Umum
55. Izin Usaha Rekreasi Dan Hiburan Umum Balai Perawatan Kecantikan/Tata Rias Pengantin
56. Izin Usaha Rekreasi Dan Hiburan Umum Pangkas Rambut
57. Izin Usaha Rekreasi Dan Hiburan Umum Café
58. Izin Usaha Rekreasi Dan Hiburan Umum Persewaan Video Cassette (Rental)
59. Izin Usaha Rekreasi Dan Hiburan Umum Gedung Serba Guna
60. Izin Restoran
61. Izin Rumah Makan
62. Izin Kedai Kopi

63. Izin Tempat Makan
64. Izin Jasa Boga
65. Izin Prinsip Penanaman Modal
66. Izin Prinsip Perluasan Penanaman Modal
67. Izin Prinsip Perubahan Penanaman Modal
68. Izin Usaha
69. Izin Usaha Perluasan
70. Izin Usaha Penggabungan Perusahaan Penanaman Modal
71. Izin Usaha Perubahan
72. Izin Lokasi
73. Izin Penyelenggaraan Klinik Pratama Rawat Jalan
74. Izin Penyelenggaraan Klinik Pratama Rawat Inap
75. Izin Penyelenggaraan Klinik Utama
76. Izin Klinik Kecantikan Estetika Tipe Utama
77. Izin Klinik Kecantikan Tipe Utama
78. Izin Apotek Rakyat
79. Izin Praktik Berkelompok Dokter
80. Izin Praktik Berkelompok Dokter Spesialis
81. Izin Praktik Berkelompok Dokter Gigi
82. Izin Praktik Berkelompok Dokter Gigi Spesialis
83. Izin Mendirikan Rumah Sakit Umum
84. Izin Mendirikan Rumah Sakit Khusus
85. Izin Operasional Rumah Sakit Umum Kelas C
86. Izin Operasional Rumah Sakit Umum Kelas D

87. Izin Operasional Rumah Sakit Khusus Kelas C
88. Izin Operasional Sementara Rumah Sakit
89. Izin Apotek
90. Izin Penyelenggaraan Radiologi Diagnostic
91. Izin Optikal
92. Izin Praktik Berkelompok Fisioterapis
93. Izin Toko Obat
94. Izin Toko Alat Kesehatan
95. Izin Penyelenggaraan SPA
96. Izin Pengelolaan Pestisida (Pest Control)
97. Izin Laboratorium Klinik Umum Pratama
98. Izin Laboratorium Klinik Utama
99. Izin Laboratorium Klinik Khusus Mikrobiologi
100. Izin Laboratorium Klinik Khusus Parasitologi
101. Izin Laboratorium Klinik Khusus Patologi Anatomi Pratama
102. Izin Laboratorium Klinik Khusus Patologi Anatomi Madya
103. Izin Laboratorium Klinik Khusus Patologi Anatomi Utama
104. Izin Laboratorium Kesehatan Masyarakat Pratama
105. Izin Laboratorium Kesehatan Masyarakat Utama
106. Izin Kerja Bidan
107. Izin Praktik Bidan

Sedangkan non perizinan yang dilayani BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir adalah Pendaftaran Penanaman Modal dan Rekomendasi Izin Penimbunan dan Penyimpanan Bahan Bakar Minyak.

UNIVERSITAS TERBUKA