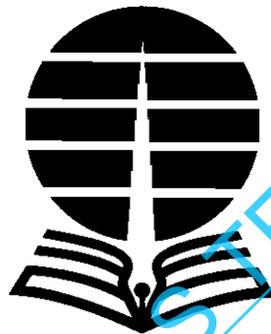


TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR DALAM EFEKTIFITAS KINERJA
PELAYANAN PADA BADAN PELAYAN PERIZINAN TERPADU
KOTA TANJUNGPINANG**



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

Disusun Oleh :

DEVI HARTANTI

NIM: 017095337

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
JAKARTA**

2013

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIARI

TAPM yang berjudul **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Kinerja Pelayanan Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang** adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

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

Batam, September 2013

Yang Menyatakan,



(DEVI HARTANTI, SE)

NIM. 017095337

ABSTRAK**Analisis Faktor-Faktor Dalam Efektivitas Kinerja Pelayanan Pada
Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang**

Devi Hartanti
Universita Terbuka
devihartanti@yahoo.co.id

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi efektifitas pelayanan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Jenis penelitian yang digunakan dalam deskriptif kualitatif dengan melakukan penelitian di lapangan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi efektifitas kinerja pelayanan perizinan kepada masyarakat. Metode pengumpulan data yang dilakukan dengan studi lapangan melakukan wawancara dan studi kepustakaan serta mengkaji segala bentuk peraturan dan buku-buku yang relevan dengan objek penelitian.

Teknik analisis data yang digunakan adalah Deskriptif Kualitatif artinya menganalisis dan memberikan gambaran sesuai dengan hasil kajian pustaka serta data-data dari lapangan baik itu dari hasil observasi maupun wawancara, kemudian digabungkan dengan masalah yang diteliti menurut kualitas dan kebenaran sehingga dapat menjawab permasalahan yang terjadi.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa efektifitas kinerja Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang belum sepenuhnya berjalan efektif, Hal ini dipengaruhi oleh dua faktor, antara lain faktor personal / individu dan faktor system. Dari faktor – faktor tersebut mempengaruhi efektifitas kinerja pelayanan perizinan karena tidak sesuai dengan prinsip – prinsip pelayanan dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003.

Kata Kunci : Efektifitas, Pelayanan

ABSTRACT

***Analyze about the Factors in Effectiveness of Performance
On Department of Integrated License Service Tanjungpinang)***

Devi Hartanti
The Open University Indonesia
devihartanti@yahoo.co.id

This Study aims to determine the factors that influence the effectiveness of services on Department of Integrated License Service Tanjungpinang in providing services to public. The type of research that has been used in qualitative descriptive is by using field research in order to know the factors that is affecting the performance effectiveness to the public. Methods of data collection by field research conducted interviews and literature study and review all forms of regulation and books relevant to the object of research

The data analysis technique used is descriptive qualitative means to analyze and provide an overview accordance with the literature review result and data from both the field of observation and interviews, and then combined with the problems examined by the quality and the truth so as to answer the problems that occurred

Based on the results of this research is that the effectiveness of performance on Department of Integrated License Service not fully effective, It is influenced by two factors, they are personal factors / individual and system factors. The factors influence the effectiveness of the licensing service performance because it is not in accordance with the principles of service in MENPAN Decree No. 63 of 2003.

Keywords: Effectiveness, Service

LEMBAR PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : Analisis Faktor- Faktor Dalam Efektifitas Kinerja Pelayanan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang

Penyusun TAPM : DEVI HARTANTI, SE

NIM : 017095337

Program Studi : Magister Administrasi Publik

Hari/Tanggal : 19 Oktober 2013

Menyetujui :

Pembimbing II,

Pembimbing I,


Dr. Chanif Nurcholis, M.Si
 NIP. 19590202 199203 1 002

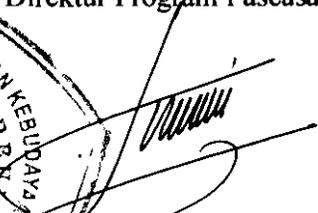

Dr. Syamsul Bahrum, Ph.D
 NIP. 19620508 198702 1 004

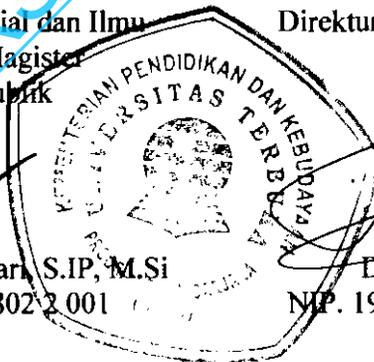
Mengetahui,

Ketua Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Magister Administrasi Publik

Direktur Program Pascasarjana


Florentina Ratih Wulandari, S.IP, M.Si
 NIP. 19710609 199802 2 001


Dr. Suciati, M.Sc
 NIP. 19520213 198503 2 001



UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

PENGESAHAN

Nama : DEVI HARTANTI, SE
 NIM : 017095337
 Program Studi : Magister Administrasi Publik
 Judul Tesis : **Analisis Faktor- Faktor Dalam Efektifitas Kinerja Pelayanan pada
 Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang**

Telah dipertahankan di hadapan Sidang Komisi Penguji TAPM Program Pascasarjana
 Program Studi Administrasi Publik Universitas Terbuka pada:

Hari/Tanggal : Sabtu / 19 Oktober 2013
 Waktu : 07.30 s.d 09.30 WIB

dan telah dinyatakan LULUS

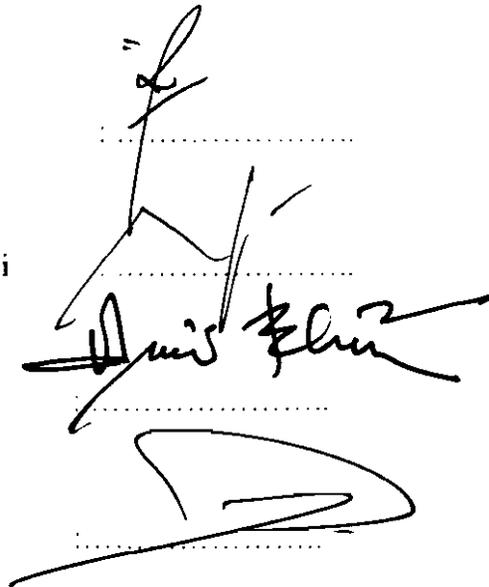
KOMISI PENGUJI TAPM

Ketua Komisi Penguji : Dr. Sri Listyarini, M.Si

Penguji Ahli : Prof. Dr. Ki Agus Sobri, M.Si

Pembimbing I : Dr. Syamsul Bahrum, Ph.D
 NIP. 19620508 198702 1 004

Pembimbing II : Dr. Chanif Nurcholis, M.Si
 NIP. 19590202 199203 1 002



.....

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis telah dapat menyelesaikan penelitian dan penyusunan Tugas Akhir Program Magister (TAPM) yang berjudul **“Analisis Faktor-Faktor Dalam Efektivitas Kinerja Pelayanan Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang”**. Penulisan TAPM (tesis) ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Sains Program Pascasarjana Universitas Terbuka.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, mulai perkuliahan sampai pada penulisan TAPM ini, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada :

- (1) Ibu Dr. Suciati, M.Sc selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Terbuka;
- (2) Ibu Florentina Ratih Wulandari, S.IP, M.Si selaku Ketua Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka;
- (3) Bapak Paken Pandiangan, S.Si, M.Si selaku Kepala UPBJJ-UT Batam penyelenggara Program Pascasarjana;
- (4) Bapak Dr. Syamsul Bahrum, P.Hd, selaku Pembimbing I dan Bapak Dr. Chanif Nurcholis, M.Si selaku Pembimbing II yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan TAPM ini;
- (5) Ibu Dr. Sri Listryarini, M.Si selaku Ketua Komisi Penguji dan Bapak Prof. Dr. Ki Agus Sobri, M.Si selaku Penguji Ahli;

- (6) Rekan-rekan di Badan Pelayanan Perizinan Kota Tanjungpinang, yang sudah berpartisipasi aktif hingga penulis dapat menyelesaikan tulisan ini;
- (7) Rekan-rekan di Inspektorat Kota Tanjungpinang, yang sudah memberikan semangat serta dorongan hingga penulis menyelesaikan tulisan ini;
- (8) Para Sahabat yang sudah menyumbangkan pemikiran dan saran;
- (9) Bunda tercinta Hj. Sunarti. B, S.Pd dan Ayahanda tersayang H. Hariyadi, Abang Dedi Suryadi, SH, Ayuk Dessy Haryanti, ST, Jay, Hikmah, Fatma yang selalu memberi dukungan moril dan do'a untuk penulis;
- (10) Suami tercinta Syirot Karsa Dwitara, SE yang selalu mendukung karir penulis, serta putri tersayang Dava Karsa Alifiandra dan Anggita Ayesna Viskajanti.
- (11) Rekan-rekan dan semua pihak yang telah membantu penulis sehingga selesai TAPM ini.

Semoga TAPM ini dapat memberikan manfaat untuk kita semua dan menjadi ibadah disisi-Nya. Amin.

Batam, November 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	ABSTRAK	i
	ABSTRACT	iii
	LEMBAR PERSETUJUAN	iv
	LEMBAR PENGESAHAN	v
	KATA PENGANTAR	vi
	DAFTAR ISI	ix
	DAFTAR TABEL	xii
	DAFTAR GAMBAR	xiii
	DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I	PENDAHULUAN	1
	A. Latar Belakang Masalah	1
	B. Perumusan Masalah Penelitian	10
	C. Tujuan Penelitian	10
	D. Kegunaan Penelitian	11
BAB II	TINJAUAN PUSTAKA	12
	A. Kajian Teoritik	12
	1. Humas (<i>Public Relations</i>)	15
	2. Tugas dan Fungsi Humas	48
	Pemerintah	
	3. Teori Tata Pemerintahan Yang Baik (<i>Good Governance</i>).....	20
	4. Strategi	21
	B. Penelitian Terdahulu	34

	C. Kerangka Berfikir	38
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	41
	A. Desain Penelitian	41
	B. Populasi dan Sampel	41
	C. Lokasi dan Waktu Penelitian	43
	D. Prosedur Pengumpulan Data	44
	E. Sumber Data	46
	F. Metode Analisis Data	49
BAB IV	TEMUAN DAN PEMBAHASAN	53
	A. Gambaran Umum Daerah Penelitian	53
	1. Keadaan Geografis Kota Tanjungpinang	53
	2. Penduduk dan Perkembangannya	56
	3. Struktur Organisasi	61
	B. Deskripsi Data	68
	C. Interpretasi Hasil Penelitian	71
	1. Tugas, Fungsi, peran Serta Program Layanan Humas	71
	2. Persepsi Masyarakat Terhadap Tugas, Fungsi, peran Serta Program Layanan	79
	3. Rencana Strategi Dan Tindak Lanjut	84
	D. Pembahasan	90
	1. Tugas, Fungsi, peran Serta Program Layanan Humas	90
	2. Persepsi Masyarakat Terhadap Tugas, Fungsi, peran Serta Program Layanan	96
	3. Rencana Strategi Dan Tindak Lanjut	101

BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	116
	A. KESIMPULAN	116
	B. SARAN	117

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Program dan Kegiatan Bagian humas dan protokol	9
Tabel 2. Matrik Kelengkapan Metode Pengumpulan Data	47
Tabel 3. Luas Wilayah Administrasi Kota Tanjungpinang	54
Tabel 4. Jumlah Penduduk Per Kecamatan	57
Tabel 5. Komposisi Penduduk Menurut Jenis Kelamin	59
Tabel 6. Komposisi Penduduk Menurut Laju Pertumbuhan	60
Dan Kepadatan	
Tabel 7. Komposisi Penduduk Menurut Kelompok Umur	61
Dan Jenis Kelamin	

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Model Fungsi Humas	24
Gambar 2. Model Strategi Pengembangan Masyarakat	31
Gambar 3. Kerangka Pemikiran	39
Gambar 4. Presentase Luas Wilayah Kota Tanjungpinang	55
Gambar 5. Grafik Jumlah Penduduk Per Kecamatan	57
Gambar 6. Presentase Penduduk Menurut Jenis Kelamin	59

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Perbandingan Program dan Kegiatan Tahun 2011/2012

Lampiran 2. Daftar Urutan Kepangkatan PNS

Lampiran 3. Kuisisioner Untuk Humas

Lampiran 4. Kuisisioner Untuk Wartawan, LSM dan tokoh Masyarakat

Lampiran 5. Peta Kota Tanjungpinang :

Lampiran 6. Riwayat Hidup

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada era otonomi dan reformasi saat ini terdapat tiga fungsi pemerintahan, yaitu fungsi penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat. Dalam kapasitasnya sebagai penyelenggara pelayanan publik, pemerintah dituntut untuk memenuhi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Banyaknya keluhan dari para pengguna jasa yang menyatakan bahwa kinerja organisasi publik adalah sumber kelambanan, pungli dan inefisiensi. Citra organisasi publik di negara berkembang, termasuk Indonesia dalam melayani kepentingan masyarakat pada umumnya amat buruk jika dibandingkan dengan organisasi private.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang

dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Pelaksana pelayanan publik adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik. Masyarakat adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Sistem Informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan Latin, tulisan dalam huruf Braille, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.

Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, Pemerintah Daerah harus mampu untuk melakukan inovasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik sehingga kesan birokrasi pemerintah yang lamban, berbelit-belit, kurang ramah dapat dihapuskan. Dengan ditetapkannya Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan publik dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 tahun 2006 tentang pedoman penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan landasan untuk menerapkan prinsip-prinsip pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan perijinan.

Sebagai bukti keseriusan Pemerintah Kota Tanjungpinang untuk meningkatkan penyelenggaraan pelayanan oleh aparatur pemerintahan yang didasari oleh Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Penetapan Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah, selanjutnya dengan Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2009 Pemerintah Kota Tanjungpinang membentuk suatu lembaga yaitu Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kota Tanjungpinang. Dengan demikian diharapkan pelayanan kepada masyarakat dalam pengurusan perizinan dapat dilayani dengan baik berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan publik yaitu kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, serta kenyamanan sehingga dapat menunjang terwujudnya Tanjungpinang sebagai pusat perdagangan, industri, jasa dan pariwisata.

Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang berdasarkan Peraturan Walikota Tanjungpinang Nomor 5 Tahun 2009 tentang Pendelegasian sebagian kewenangan di bidang pelayanan perizinan kepada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu, telah diberi kewenangan terhadap 17 jenis perizinan yaitu:

1. Izin Mendirikan Bangunan (IMB);
2. Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK);
3. Izin Tempat Usaha (SITU);
4. Izin Usaha Hotel/Wisma/Penginapan;
5. Izin Usaha Tour & Travel, Biro Perjalanan Wisata;
6. Izin Usaha Keimigrasian, Biro Perjalanan Wisata;
7. Izin Usaha Panti Pijat/Spa/Massage;

8. Izin Usaha Restoran, Pujasera Terbuka;
9. Izin Usaha Tempat hiburan :
 - a. Tempat permainan anak;
 - b. Bilyard;
 - c. Diskotik;
 - d. Karaoke;
 - e. Klub Malam;
 - f. Padang Golf.
10. Tanda Daftar Industri (TDI);
11. Izin Usaha Industri (IUI)
12. Izin Perluasan;
13. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP);
14. Tanda Daftar Perusahaan (TDP);
15. Tanda Daftar Gudang (TDG);
16. Izin Gangguan (IG);
17. Izin Reklame.

Pada Tahun Anggaran 2011 Pemerintah Kota Tanjungpinang khususnya BP2T melakukan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2011. Hasil pengukuran dijadikan sebagai acuan serta bahan pertimbangan dalam menentukan strategi untuk memperbaiki pelayanan publik di Kota Tanjungpinang. Terdapat empat belas indikator yang digunakan dalam pengukuran ini dengan hasil yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel I.I
Nilai Rata-rata Unsur dari Unit Pelayanan pada
BP2T Kota Tanjungpinang

No	Unsur Pelayanan	Bobot Rata-rata Unsur	Nilai Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Prosedur Pelayanan	389	2,593	Baik
2	Persyaratan Pelayanan	391	2,607	Baik
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	401	2,673	Baik
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	380	2,533	Baik
5	Tanggungjawab Petugas	403	2,687	Baik
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	397	2,647	Baik
7	Kecepatan Pelayanan	300	2,000	Tidak Baik
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	439	2,927	Baik
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	435	2,900	Baik
10	Kewajaran Biaya Pelayanan	408	2,720	Baik
11	Kepastian Biaya Pelayanan	427	2,847	Baik

12	Kepastian Jadwal Pelayanan	336	2,240	Tidak Baik
13	Kenyamanan Lingkungan	446	2,973	Baik
14	Keamanan Lingkungan	447	3,113	Baik

Sumber: Hasil Pengolahan Data primer Laporan Akhir Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat tahun 2011

Dari tabel diatas menunjukkan gambaran hasil penilaian seluruh indikator yang diteliti dalam penelitian ini. Dari keempatbelas indikator penelitian tersebut terdapat duabelas indikator yang dapat dikatakan dalam kategori yang baik. Sementara terdapat dua indikator yang menurut responden kategorinya tidak baik yaitu kecepatan pelayanan dan kepastian jadwal pelayanan. Dari kedua indikator yang kategorinya tidak baik tersebut merupakan faktor terpenting dalam urusan pelayanan perizinan. Dikarenakan kurang baiknya dua indikator tersebut masyarakat masih menilai kurang baiknya sistem pelayanan perizinan di Kota Tanjungpinang.

Berdasarkan masalah di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Faktor-Faktor Dalam Efektivitas Kinerja Pelayanan Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang”.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, permasalahan dapat dirumuskan sebagai berikut: Pelayanan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang dengan kondisi kinerja pada saat ini dinilai belum berjalan efektif dalam memberikan pelayanan perizinan kepada masyarakat. Dengan demikian

berdasarkan rumusan masalah tersebut diajukan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana efektifitas kinerja Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat/pelanggan?
2. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi efektivitas pelayanan BP2T Kota Tanjungpinang kepada masyarakat/pelanggan?

1.3. Tujuan Penelitian

Setiap penelitian yang dilakukan tentu mempunyai sasaran yang hendak dicapai atau apa yang menjadi tujuan penelitian tentunya jelas diketahui sebelumnya. Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui kinerja Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang belum berjalan efektif.
2. Mengetahui Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan BP2T Kota Tanjungpinang kepada masyarakat/pelanggan.

1.4 Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperoleh wawasan pengetahuan yang lebih mendalam tentang efektifitas pelayanan publik dan pentingnya konsep pelayanan prima dan tuntutan terhadap administrasi pemerintahan yang Berkualitas sehingga dapat memberikan sumbangan bagi pengembangan teori ilmu-ilmu sosial khususnya Ilmu Administrasi Negara.

2. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pemerintah daerah setempat, khususnya bagi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan guna mengatasi permasalahan percepatan system pelayanan, sehingga efektivitas pelayanan publik semakin baik dan tingkat kepuasan masyarakat akan meningkat.

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu yang menjadi referensi pada penelitian ini, yaitu : Maria Sukmawati (2012) melakukan penelitian dengan judul "Analisa Efektifitas Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Terhadap Perusahaan Penanaman Modal asing di Sektor Perdagangan Penjualan Langsung". Penelitian ini membahas mengenai analisa efektifitas kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu terhadap perusahaan Penanaman Modal Asing di Sektor perdagangan langsung. Dengan adanya kebijakan tersebut, perusahaan melewati 5 (lima) tahapan perizinan dan melauai (empat) institusi untuk dapat memulai kegiatan usahanya di Indonesia secara komersial. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan tersebut belum efektif karena walaupun terjadi penurunan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kebijakan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) yang didukung oleh pelimpahan kewenangan dari Kementerian Perdagangan efektif dalam hal mempercepat dan menyerderhanakan pelayanan. Jenis penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang didukung oleh kualitatif karena data yang digunakan berupa angka dan kemudian diperdalam dengan bentuk verbal dan wawancara.

Melihat judul dan masalah penelitian di atas, maka perlu melakukan perbandingan serta mengungkapkan fenomena yang sama dalam sudut pandang yang berbeda sehingga diharapkan dapat memperkaya pengetahuan. Maka dapat dijelaskan tentang perbedaan dan kesamaan antara tesis tersebut dengan tesis penulis. Adapun perbedaan dan kesamaan penulisan tersebut yaitu : persamaan

dari penelitian tersebut adalah sama-sama meneliti tentang efektivitas pelayanan perizinan satu pintu. Sedangkan perbedaannya yaitu jenis penelitian yang dilakukan oleh Maria menggunakan penelitian kuantitatif-kualitatif, sedangkan penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dan perbedaan lainnya adalah kesimpulan yang diambil.

Imelda Sari Ambarita, (2010) melakukan penelitian tentang Efektivitas Pelayanan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Perumahan Dan Pertokoan Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Pematang Siantar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) bagi perumahan dan pertokoan apakah sudah dapat berjalan secara efektif, yaitu sesuai dengan standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Dari hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa pelayanan IMB sudah dapat dikatakan efektif bila dilihat dari segi kesederhanaan, kepastian hukum, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, dan kemudahan akses. Namun dari segi waktu BPPT harus memaksimalkan kinerjanya agar pelayanan yang diberikan dapat selesai tepat pada waktunya.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode deskriptif memusatkan perhatian terhadap masalah-masalah atau fenomena yang ada pada saat penelitian dilakukan atau masalah yang bersifat aktual, kemudian menggambarkan fakta-fakta tentang masalah yang diselidiki sebagaimana adanya diiringi dengan interpretasi rasional yang akurat.

Melihat judul dan masalah penelitian di atas, maka perlu melakukan perbandingan. Maka dapat dijelaskan tentang perbedaan dan kesamaan antara tesis tersebut dengan tesis penulis. Adapun perbedaan dan kesamaan penulisan tersebut yaitu : persamaan dari penelitian tersebut adalah sama-sama meneliti tentang efektivitas pelayanan pada Badan Pelayanan Perizinan Satu Pintu dengan metode penelitian yang sama yaitu deskriptif kualitatif. Sedangkan perbedaannya yaitu lokasi penelitian, fokus penelitain terkonsentrasi pada kinerja perizinan IMB saja sedangkan penelitian ini menganalisis kinerja untuk semua perizinan yang tersedia dan perbedaan lainnya adalah kesimpulan yang diambil.

Emmy Mariani (2011) melakukan penelitian tentang Efektifitas Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Dalam Pembuatan Perizinan Di Kota Samarinda. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimanakah faktor-faktor yang mempengaruhi efektifitas pelayanan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Samarinda dalam memberikan pelayanan kepada pemohon izin.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan metode pendekatan Yuridis empiris yaitu dengan melakukan penelitian di lapangan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi efektifitas pelayanan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Samarinda dalam memberikan layanan kepada masyarakat pengurus izin. Metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara studi lapangan dan penelitian kepustakaan yaitu melakukan wawancara dan mendokumentasikan data-data dari Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Samarinda. Analisis data yang digunakan adalah Deskriptif Kualitatif artinya menganalisis dan memberikan gambaran sesuai dengan hasil kajian pustaka serta

data-data dari lapangan baik itu dari hasil observasi, wawancara, dan kuesioner, kemudian digabungkan dengan masalah yang diteliti menurut kualitas dan kebenaran sehingga dapat menjawab permasalahan yang terjadi.

Melihat judul dan masalah penelitian di atas, maka perlu melakukan perbandingan. Maka dapat dijelaskan tentang perbedaan dan kesamaan antara tesis tersebut dengan tesis penulis. Adapun perbedaan dan kesamaan penulisan tersebut yaitu : persamaan dari penelitian tersebut adalah sama-sama meneliti tentang efektivitas pelayanan pada Badan Pelayanan Perizinan Satu Pintu dengan metode penelitian yang sama yaitu deskriptif kualitatif. Sedangkan perbedaannya yaitu lokasi penelitian, metode pengumpulan data dengan cara kuesioner, penelitian tersebut lebih menekankan pada aspek penerapan kaidah hukum dan perbedaan lainnya adalah kesimpulan yang diambil.

Kurnia Saniadi (2008) melakukan penelitian tentang Analisis Kinerja Kantor Pelayanan Terpadu Dan Perijinan Kabupaten Grobogan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kinerja Kantor Pelayanan Terpadu dan Perijinan Kabupaten Grobogan. Penulis mencoba menjawabnya melalui penelitian dengan menggunakan metode deskriptif, yaitu mendeskripsikan fakta-fakta yang diperoleh melalui pengamatan, wawancara mendalam dan telaah dokumen dengan menggunakan analisis kuantitatif. Temuan di lapangan penulis sajikan dalam bentuk tulisan deskriptif analitis dengan harapan dapat memberikan gambaran mendekati realitas. Apa yang terjadi di Kantor Pelayanan Terpadu dan Perijinan Kabupaten Grobogan telah menggambarkan kinerja yang sesungguhnya di lapangan. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kinerja Kantor Pelayanan Terpadu dan

Perijinan Kabupaten Grobogan masih tergolong rendah, sehingga masih perlu ditingkatkan lagi.

Melihat judul dan masalah penelitian di atas, maka perlu melakukan perbandingan. Maka dapat dijelaskan tentang perbedaan dan kesamaan antara tesis tersebut dengan tesis penulis. Adapun perbedaan dan kesamaan penulisan tersebut yaitu : persamaan dari penelitian tersebut adalah sama-sama meneliti tentang Kinerja Pelayanan Kantor Pelayanan perizinan Terpadu dengan metode penelitian yang sama yaitu deskriptif kualitatif. Sedangkan perbedaannya yaitu lokasi penelitian, menggunakan data kuesioner dan data diolah dengan skoring menggunakan metode kuantitatif dan perbedaan lainnya adalah kesimpulan yang diambil.

Sudirman (2000) melakukan penelitian tentang Pengaruh Motivasi Kerja Aparat Terhadap Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Kepada Masyarakat studi tentang pelayanan KTP. Penelitian tersebut menggunakan pendekatan kuantitatif. Dalam penelitian tersebut digunakan analisis korelasi Rank Spearman, s , determinasi dan regresi. Variabel yang diteliti adalah variabel motivasi kerja aparat terhadap efektivitas pelayanan yaitu pelayanan KTP, Instrumen penelitian yang digunakan adalah lyker type untuk menjaring jawaban atas pertanyaan yang diberikan kepada responden. Kesimpulan yang diambil adalah terdapat pengaruh yang signifikan antara motivasi kerja aparat terhadap efektivitas pelayanan KTP, sehingga semakin meningkat motivasi kerja aparat maka semakin meningkat pula efektivitas pelayanan KTP.

Dari kajian tersebut maka dapat dijelaskan tentang perbedaan dan kesamaan antara tesis tersebut dengan tesis penulis. Adapun perbedaan dan

kesamaan penulisan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut : Persamaanya adalah sama-sama meneliti tentang Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Kepada Masyarakat sedangkan perbedaannya lokasi penelitian, instrumen penelitian, analisis data dan metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif, serta jenis instansi dan layanannya berbeda.

2.2 Kajian Teori

2.2.1 Efektivitas Kinerja

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Menurut Harbani Pasolong (2007:4), efektivitas pada dasarnya berasal dari kata “efek” dan digunakan istilah ini sebagai hubungan sebab akibat. Efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab dari variabel lain. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan.

Kata efektivitas tidak dapat disamakan dengan efisiensi, karena keduanya memiliki arti yang berbeda walaupun dalam berbagai penggunaan kata efisiensi lekat dengan kata efektivitas. Efisiensi mengandung pengertian perbandingan antara biaya dan hasil, sedangkan efektivitas secara langsung dihubungkan dengan pencapaian tujuan. Kamus Ilmiah Populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Efektivitas merupakan salah satu dimensi dari produktivitas, yaitu mengarah kepada pencapaian unjuk kerja yang maksimal, yaitu pencapaian target yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas dan waktu.

Robbins dalam Tika P. (2008:129) memberikan definisi efektivitas sebagai tingkat pencapaian organisasi dalam jangka pendek dan jangka panjang. Maksudnya adalah efektivitas merupakan suatu standar pengukuran untuk menggambarkan tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya.

The Liang Gie dalam bukunya Ensiklopedia Administrasi (1998:147) mengemukakan definisi bahwa, “efektivitas yaitu suatu keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek/akibat yang dikehendaki”.

Secara nyata Stoner (Kurniawan, 2005:106) menekankan pentingnya efektivitas dalam pencapaian tujuan-tujuan organisasi dan efektivitas adalah kunci dari kesuksesan suatu organisasi. Menurut Mullins dalam Rukman (2006:14), efektif itu harus terkait dengan pencapaian tujuan dan sasaran suatu tugas dan pekerjaan dan terkait juga dengan kinerja dari proses pelaksanaan suatu pekerjaan.

Menurut H. Emerson seperti yang dikutip Soewarno Handayanigrat (1994:16), memberikan definisi bahwa “Efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang ditentukan sebelumnya”.

Sedangkan Georgopolous dan Tannenbaum dalam bukunya yang berjudul Efektivitas Organisasi (1985:50), mengemukakan bahwa :

“Efektivitas ditinjau dari sudut pencapaian tujuan, dimana keberhasilan suatu organisasi harus mempertimbangkan bukan saja sasaran organisasi tetapi juga mekanisme mempertahankan diri dalam mengejar sasaran dengan kata lain, penilaian efektivitas harus berkaitan dengan masalah sasaran maupun tujuan”.

Upaya mengevaluasi jalannya suatu organisasi, dapat dilakukan melalui konsep efektivitas. Konsep ini adalah salah satu faktor untuk menentukan apakah

perlu dilakukan perubahan secara signifikan terhadap bentuk, atau manajemen organisasi. Dalam hal ini efektivitas merupakan pencapaian tujuan organisasi melalui pemanfaatan sumber daya yang dimiliki secara efisien, ditinjau dari sisi masukan (input) maupun keluaran (output).

Suatu kegiatan dikatakan efisien apabila dikerjakan dengan benar dan sesuai dengan prosedur, sedangkan efektif bila kegiatan tersebut dilaksanakan dengan benar dan dapat memberikan hasil yang bermanfaat.

Selanjutnya Martani dan Lubis (1987:55), menyatakan bahwa :

“Dalam setiap organisasi, efektivitas merupakan unsur pokok aktivitas untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Dengan kata lain suatu organisasi disebut efektif apabila tercapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya”.

Dari beberapa pendapat yang dikemukakan oleh para ahli tersebut diatas, maka dapat disimpulkan bahwa yang menjadi penekanan dari pengertian efektivitas berada pada pencapaian tujuan. Ini berarti dapat dikatakan efektif apabila tujuan atau sasaran yang dikehendaki dapat tercapai sesuai dengan rencana semula dan menimbulkan efek atau dampak terhadap apa yang diinginkan atau diharapkan.

Tingkat efektivitas dapat diukur dengan membandingkan antara rencana atau target yang telah ditentukan dengan hasil yang dicapai, maka usaha atau hasil pekerjaan tersebut itulah yang dikatakan efektif, namun jika usaha atau hasil pekerjaan yang dilakukan tidak tercapai sesuai dengan apa yang direncanakan, maka hal itu dikatakan tidak efektif.

Hari Lubis dan Martani Huseini (1987:55), menyatakan efektifitas sebagai konsep yang sangat penting dalam organisasi karena menjadi ukuran keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya. Karenanya, pengukuran efektifitas

bukanlah hal yang sederhana mengingat perbedaan tujuan masing-masing organisasi dan keragaman tujuan organisasi itu sendiri.

Lebih lanjut, Hari Lubis dan Martani Huseini (1987:55), menyebutkan 3 (tiga) pendekatan utama dalam pengukuran efektifitas organisasi, yaitu :

1. Pendekatan sumber (resource approach) yakni mengukur efektivitas dari input. Pendekatan mengutamakan adanya keberhasilan organisasi untuk memperoleh sumber daya, baik fisik maupun non fisik yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.
2. Pendekatan proses (process approach) adalah untuk melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi.
3. Pendekatan sasaran (goals approach) dimana pusat perhatian pada output, mengukur keberhasilan organisasi untuk mencapai hasil (output) yang sesuai dengan rencana.

Dari ketiga pendekatan tersebut dapat dikemukakan bahwa efektivitas organisasi merupakan suatu konsep yang mampu memberikan gambaran tentang keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai sasarannya. Dalam hal ini penulis menggunakan pendekatan proses (process approach) untuk mengukur efektivitas pelayanan perizinan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang. Pendekatan proses (internal process approach), menganggap efektivitas sebagai efisiensi dan kondisi kesehatan organisasi internal, yaitu kegiatan dan proses internal organisasi yang berjalan dengan lancar. Pendekatan proses (process approach) melihat kegiatan internal organisasi dan mengukur

efektivitas melalui indikator internal seperti efisiensi dalam pelayanan, semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja.

Adam I Indrawijaya (1989:226) mengemukakan pula bahwa untuk menilai efektivitas suatu organisasi ada 3 hal yaitu :

1. Efektivitas organisasi sama dengan prestasi organisasi secara keseluruhan. Menurut pandangan ini efektivitas organisasi dapat diukur berdasarkan berapa besar hasil / keuntungan yang didapatkan oleh organisasi tersebut
2. Efektivitas organisasi dihubungkan dengan tingkat kepuasan anggota organisasi.
3. Efektivitas organisasi mencakup aspek intern organisasi dan ekstern organisasi yaitu kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan keadaan sekeliling.

Adapun kriteria atau ukuran mengenai pencapai tujuan secara efektif atau tidak, sebagaimana yang dikemukakan oleh S.P Siagian (1987:77) yaitu:

1. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai
2. Kejelasan strategi pencapaian tujuan
3. Proses analisis dan perumusan kebijaksanaan yang mantap
4. Penyusunan program yang matang
5. Penyusunan program yang mantap
6. Tersedianya sarana dan prasarana
7. Pelaksanaan efektif dan efisien
8. Sistem pengawasan yang bersifat mendidik

Efektivitas kerja organisasi sangat tergantung dari efektivitas kerja dari orang-orang yang bekerja didalamnya. Ada beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas kerja dari organisasi yang memberikan pelayanan (Sondang P. Siagian, 1996:60) antara lain :

1. Faktor waktu

Faktor waktu di sini maksudnya adalah ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Hanya saja penggunaan ukuran tentang tepat tidaknya atau cepat tidaknya pelayanan yang diberikan berbeda dari satu orang ke orang lain. Terlepas dari penilaian subjektif yang demikian, yang jelas ialah factor waktu dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran efektivitas kerja.

2. Faktor kecermatan

Faktor kecermatan dapat dijadikan ukuran untuk menilai tingkat efektivitas kerja organisasi yang memberikan pelayanan. Faktor kecermatan disini adalah faktor ketelitian dari pemberi pelayanan kepada pelanggan. Pelanggan akan cenderung memberikan nilai yang tidak terlalu tinggi kepada pemberi pelayan, apabila terjadi banyak kesalahan dalam proses pelayanan, meskipun diberikan dalam waktu yang singkat.

3. Faktor gaya pemberian pelayanan

Gaya pemberian pelayanan merupakan salah satu ukuran lain yang dapat dan biasanya digunakan dalam mengukur efektivitas kerja. Yang dimaksud dengan gaya disini adalah cara dan kebiasaan pemberi pelayanan dalam memberikan jasa kepada pelanggan. Bisa saja si pelanggan merasa tidak sesuai dengan gaya

pelanggan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Jika berbicara tentang sesuatu hal yang menyangkut kesesuaian, sesungguhnya apa yang dibicarakan termasuk hal yang tidak terlepas kaitannya dengan nilai-nilai sosial yang dianut oleh orang yang bersangkutan.

Masalah efektivitas merupakan hal yang penting dalam melaksanakan aktivitas. Agar aktivitas dapat diukur, maka tujuan dari kegiatan tersebut ditetapkan dengan jelas, karena tanpa adanya tujuan, kita tidak dapat menilai tercapai atau tidaknya efektivitas tersebut. Efektivitas merupakan ukuran berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuan. Apabila suatu Instansi berhasil mencapai tujuan, maka Instansi tersebut bisa dikatakan telah berjalan dengan efektif. Hal terpenting yang perlu dicatat adalah bahwa efektivitas tidak menyatakan tentang seberapa besar biaya yang telah dikeluarkan untuk memperoleh tujuan tersebut, tetapi efektivitas hanya melihat apakah suatu program telah mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sebenarnya istilah efektivitas berkaitan erat dengan istilah efisiensi, efektivitas dapat diukur dengan seberapa jauh tujuan yang ingin dicapai oleh suatu organisasi berhasil mencapai apa yang telah menjadi tujuan. Menurut Kartikahardi (2004:182) yang dimaksud dengan efektivitas adalah "Efektivitas diartikan sebagai perbandingan antara masukan dan keluaran dalam berbagai kegiatan sampai dengan tujuan yang ditetapkan baik ditinjau dari kuantitas (volume) hasil kerja, kualitas hasil kerja maupun batas waktu yang ditargetkan".

Menurut Abdul Halim Et. All (2001:205) mengemukakan bahwa pengertian efektivitas adalah :

“Efektivitas adalah hubungan antara output dengan pusat pertanggung jawaban, semakin besar kontribusi output terhadap tujuan, maka semakin efektif suatu unit tersebut”.

Sedangkan pengertian efektifitas menurut Mardiasmo (2002:232) menyatakan bahwa

“Efektivitas adalah menggambarkan tingkat pencapaian hasil program dengan target yang ditetapkan, secara sederhana efektivitas merupakan perbandingan antara outcome dengan output (target)”.

Dari uraian-uraian diatas dapat diketahui bahwa efektifitas merupakan hubungan antara masukan dan tujuan yang hendak dicapai. Efektivitas selalu berhubungan dengan tujuan yang telah ditetapkan, dimana suatu organisasi juga dikatakan telah beroperasi secara efektif apabila organisasi tersebut telah mencapai hasil sesuai dengan yang telah ditetapkan.

Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan dalam setiap organisasi. Efektivitas disebut juga efektif, apabila tercapainya tujuan atau sasaran yang telah ditemukan sebelumnya. Hal ini sesuai dengan pendapat soewarno yang mengatakan bahwa

“efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.”

Pendapat yang sama juga dikemukakan oleh Caster I. Bernard,

“efektivitas adalah tercapainya sasaran yang telah disepakati bersama”

(Bernard, 1992:207).

Menurut Cambel J.P, Pengukuran efektivitas secara umum dan yang paling menonjol adalah :

1. Keberhasilan program
2. Keberhasilan sasaran
3. Kepuasan terhadap program

4. Tingkat input dan output

5. Pencapaian tujuan menyeluruh (Cambel, 1989:121)

Sehingga efektivitas program dapat dijalankan dengan kemampuan operasional dalam melaksanakan program-program kerjayang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, secara komprehensif, efektivitas dapat diartikan sebagai tingkat kemampuan suatu lembaga atau organisasi untuk dapat melaksanakan semua tugas-tugas pokoknya atau untuk mencapai sasaran yang telah ditentukan sebelumnya (Cambel, 1989:47).

Sementara itu, menurut Richard M. Steers,

“efektivitas merupakan suatu tingkatan kemampuan organisasi untuk dapat melaksanakan seluruh tugas-tugas pokoknya atau pencapaian sasaraannya”

Efektivitas dalam dunia riset ilmu-ilmu social dijabarkan dengan penemuan atau produktivitas, dimana bagi sejumlah sarjana social efektivitas seringkali ditinjau dari sudut kualitas pekerjaan atau program kerja. Dari pendapat beberapa ahli di atas dapat disimpulkan pengertian efektivitas, yaitu keberhasilan suatu aktivitas atau kegiatan dalam mencapai tujuan (sasaran) yang telah ditentukan sebelumnya. Mengingat keanekaragaman pendapat mengenai sifat dan komposisi dari efektivitas, maka tidaklah mengherankan jika terdapat sekian banyak pertentangan pendapat sehubungan dengan cara meningkatnya, car mengatur dan bahkan cara menentukan indicator efektivitas, sehingga, dengan demikian akan lebih sulit lagi bagaimana cara mengevaluasi tentang efektivitas.

Pengertian yang memadai mengenai tujuan ataupun sasaran organisasi, merupakan langkah pertama dalam pembahasan efektivitas, dimana seringkali berhubungan dengan tujuan yang ingin dicapai. Dalam usaha mengukur

efektivitas yang pertama sekali adalah memberikan konsep tentang efektivitas itu sendiri.

Dari beberapa uraian di atas, dapat dijelaskan bahwa efektivitas merupakan kemampuan untuk melaksanakan aktifitas-aktifitas suatu lembaga secara fisik dan non fisik untuk mencapai tujuan serta meraih keberhasilan maksimal.

Efektivitas kerja organisasi sangat tergantung dari efektivitas kerja dari orang-orang yang bekerja didalamnya. Ada beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas kerja dari organisasi yang memberikan pelayanan (Sondang P. Siagian, 1996:60) antara lain :

1. Faktor waktu

Faktor waktu di sini maksudnya adalah ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Hanya saja penggunaan ukuran tentang tepat tidaknya atau cepat tidaknya pelayanan yang diberikan berbeda dari satu orang ke orang lain. Terlepas dari penilaian subjektif yang demikian, yang jelas ialah faktor waktu dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran efektivitas kerja.

2. Faktor kecermatan

Faktor kecermatan dapat dijadikan ukuran untuk menilai tingkat efektivitas kerja organisasi yang memberikan pelayanan. Faktor kecermatan disini adalah faktor ketelitian dari pemberi pelayanan kepada pelanggan. Pelanggan akan cenderung memberikan nilai yang tidak terlalu tinggi kepada pemberi pelayan, apabila terjadi banyak kesalahan dalam proses pelayanan, meskipun diberikan dalam waktu yang singkat.

3. Faktor gaya pemberian pelayanan

Gaya pemberian pelayanan merupakan salah satu ukuran lain yang dapat dan biasanya digunakan dalam mengukur efektivitas kerja. Yang dimaksud dengan gaya disini adalah cara dan kebiasaan pemberi pelayanan dalam memberikan jasa kepada pelanggan. Bisa saja si pelanggan merasa tidak sesuai dengan gaya pelanggan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Jika berbicara tentang sesuatu hal yang menyangkut kesesuaian, sesungguhnya apa yang dibicarakan termasuk hal yang tidak terlepas kaitannya dengan nilai-nilai sosial yang dianut oleh orang yang bersangkutan.

2.2.2 Pendekatan Terhadap Efektivitas

Pendekatan efektivitas dilakukan dengan acuan berbagai bagian yang berbeda dari lembaga, dimana lembaga mendapatkan input atau masukan berupa berbagai macam sumber dari lingkungannya. Kegiatan dan proses internal yang terjadi dalam lembaga mengubah input menjadi output atau program yang kemudian dilemparkan kembali pada lingkungannya.

1. Pendekatan sasaran (Goal Approach)

Pendekatan ini mencoba mengukur sejauh mana suatu lembaga berhasil merealisasikan sasaran yang hendak dicapai. Pendekatan sasaran dalam pengukuran efektivitas dimulai dengan identifikasi sasaran organisasi dan mengukur tingkatan keberhasilan organisasi dalam mencapai sasaran tersebut (Price, 1972:15).

2. Pendekatan Sumber (System Resource Approach)

Pendekatan sumber mengukur efektivitas melalui keberhasilan suatu lembaga dalam mendapatkan berbagai macam sumber yang dibutuhkannya. Suatu

lembaga harus dapat memperoleh berbagai macam sumber dan juga memelihara keadaan dan system agar dapat menjadi efektif.

Pendekatan ini didasarkan pada teori mengenai keterbukaan sistem suatu lembaga terhadap lingkungannya, karena lembaga mempunyai hubungan yang merata dalam lingkungannya dimana dari lingkungan diperoleh sumber-sumber yang terdapat pada lingkungan seringkali bersifat langka dan bernilai tinggi.

3. Pendekatan Proses (Internal Process Approach)

Pendekatan proses menganggap sebagai efisiensi dan kondisi kesehatan dari suatu lembaga internal. Pada lembaga yang efektif, proses internal berjalan dengan lancar dimana kegiatan bagian-bagian yang ada berjalan secara terkoordinasi. Pendekatan ini tidak memperhatikan lingkungan melainkan memusatkan perhatian terhadap kegiatan yang dilakukan terhadap sumber-sumber yang dimiliki lembaga, yang menggambarkan tingkat efisiensi serta kesehatan lembaga.

2.2.3 Kinerja

Payaman Simanjuntak (2005) yang mengemukakan kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. Kinerja perusahaan adalah tingkat pencapaian hasil dalam rangka mewujudkan tujuan perusahaan. Manajemen kinerja adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi, termasuk kinerja masing-masing individu dan kelompok kerja di perusahaan tersebut.

2.2.4 Konsep Pelayanan

Menurut Ratminto & Atik Septi W (2005:5) Pelayanan administrasi pemerintahan atau pelayanan perizinan dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, yang bentuk produk pelayanannya adalah izin atau warkat.

Pelayanan perizinan dilakukan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat, misalnya upaya instansi yang berwenang dalam memberikan jaminan kepastian hukum atas usaha yang dimiliki sehingga dapat menjamin segala aktivitas. Jadi, pelayanan perizinan adalah segala bentuk tindakan yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat yang bersifat legalitas atau melegalkan kepemilikan, hak, keberadaan, dan kegiatan individu atau organisasi.

Dalam kaitan dengan pelayanan perizinan pemerintah berusaha menciptakan suatu sistem pelayanan yang optimal. Salah satu dari tindakan pemerintah tersebut adalah dengan dikeluarkannya suatu kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Dengan adanya PTSP, aparatur pemberi pelayanan harus benar-benar ditata, diperbaharui, dan ditenahi untuk mengubah citra aparatur yang sebelumnya dipandang lamban (karena birokrasi yang panjang) dan tidak transparan menjadi efektif sesuai dengan tujuan pelayanan publik.

Perangkat Daerah Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu, selanjutnya disingkat PPTSP adalah perangkat pemerintah daerah yang memiliki tugas pokok dan fungsi mengelola semua bentuk pelayanan perizinan dan non perizinan di daerah dengan sistem satu pintu. Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu

Satu Pintu (PTSP) adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non-perizinan, yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai ke tahap penerbitan dokumen, dilakukan secara terpadu dalam satu tempat. Dengan konsep ini, pemohon cukup datang ke satu tempat dan bertemu dengan petugas front office saja. Hal ini dapat meminimalisasikan interaksi antara pemohon dengan petugas perizinan dan menghindari pungutan-pungutan tidak resmi.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Sasaran Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, adalah :

- a) Terwujudnya pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau;
- b) Meningkatnya hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik.

Sedangkan tujuan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, adalah:

- a) meningkatkan kualitas layanan publik;
- b) memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik.

Selanjutnya berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 24 Tahun 2006, Penyederhanaan penyelenggaraan pelayanan mencakup :

- a. Pelayanan atas permohonan perizinan dan non perizinan dilakukan oleh PPTSP;
- b. Percepatan waktu proses penyelesaian pelayanan tidak melebihi standar waktu yang telah ditetapkan dalam peraturan daerah;
- c. Kepastian biaya pelayanan tidak melebihi dari ketentuan yang telah ditetapkan dalam peraturan daerah;

- d. Kejelasan prosedur pelayanan dapat ditelusuri dan diketahui setiap tahapan proses pemberian perizinan dan non perizinan sesuai dengan urutan prosedurnya;
- e. Mengurangi berkas kelengkapan permohonan perizinan yang sama untuk dua atau lebih permohonan perizinan;
- f. Pembebasan biaya perizinan bagi Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) yang ingin memulai usaha baru sesuai dengan peraturan yang berlaku;
- g. Pemberian hak kepada masyarakat untuk memperoleh informasi dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pelayanan.

Pemerintah melalui kebijakan yang tertuang dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 24 Tahun 2006 (Ridwan, 2009:16) tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu intinya meminta pemerintah daerah melakukan kegiatan seperti:

1. Penyederhanaan sistem dan prosedur perizinan usaha.
2. Pembentukan lembaga pelayanan perizinan terpadu satu pintu di daerah.
3. Pemangkasan waktu dan biaya perizinan.
4. Perbaikan sistem pelayanan.
5. Perbaikan sistem informasi.
6. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi proses penyelenggaraan perizinan.

Menurut Ratminto (2005:39), dalam bukunya yang berjudul “Manajemen Pelayanan” kualitas pelayanan perizinan sangat dipengaruhi oleh lima faktor yaitu:

a) **Kuatnya Posisi Tawar Pengguna Jasa Pelayanan**

Adanya kesetaraan hubungan atau kesetaraan posisi tawar antara pemberi pelayanan dan pengguna jasa pelayanan yang dilakukan antara lain dengan memberitahukan dan mensosialisasikan hak-hak dan kewajiban-kewajiban baik pemberi maupun pengguna jasa pelayanan. Sehingga posisi tawar masyarakat seimbang dengan posisi tawar pemberi jasa pelayanan.

b) **Berfungsinya Mekanisme 'Voice'**

Pengguna jasa pelayanan harus diberi kesempatan untuk mengungkapkan ekspresi ketidakpuasannya atas pelayanan yang diterimanya. Apabila saluran ini dapat berfungsi secara efektif, maka posisi tawar pengguna jasa akan menjadi sama dengan posisi tawar penyelenggara jasa pelayanan sehingga kualitas pelayanan dapat ditingkatkan.

c) **Pembentukan Birokrat Yang Berorientasi Pelayanan**

Faktor utama dalam manajemen pelayanan perizinan adalah sumber daya manusia atau birokrat yang bertugas memberi pelayanan. Oleh sebab itu pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia penyelenggara pelayanan (birokrat) harus ditingkatkan baik secara kualitas maupun kuantitas.

d) **Pengembangan Kultur Pelayanan**

Hal lain yang juga sangat krusial dalam peningkatan kualitas pelayanan perizinan adalah berkembangnya kultur pelayanan dalam diri birokrat. Penyelenggara pelayanan harus memiliki kultur pelayanan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat.

e) **Pembangunan Sistem Pelayanan Yang Mengutamakan Kepentingan Masyarakat**

Faktor terakhir yang juga sangat penting dalam manajemen pelayanan perizinan adalah beroperasinya pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas harus memberikan kejelasan sistem dan prosedur sehingga ada kepastian yang diperoleh masyarakat pengguna layanan.

Menurut Azis Sanapiah (2000:42), karakteristik atau atribut yang harus diperhitungkan dalam perbaikan kualitas jasa pelayanan ada 10 (dimensi), antara lain sebagai berikut :

1. **Kepastian waktu pelayanan**

Ketetapan waktu yang di harapkan berkaitan dengan waktu proses atau penyelesaian, pengiriman, penyerahan, jaminan atau garansi , dan menanggapi keluhan.

2. **Akurasi pelayanan**

Akulturasi pelayanan berkaitan dengan reabilitas pelayanan, bebas dari kesalahan-kesalahan.

3. **Kesopanan dan keramahan**

Dalam memberikan pelayanan personil yang berada di garis depan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan harus dapat memberikan sentuhan pribadi yang menyenangkan. Sentuhan pribadi yang menyenangkan tercermin melalui penampilan, bahasa tubuh dan tutur bahasa yang sopan, ramah, lincah dan gesit.

4. Tanggung jawab

Bertanggung jawab dalam penerimaan pesan atau permintaan dan penanganan keluhan pelanggan eksternal.

5. Kelengkapan

Kelengkapan pelayanan menyangkut lingkup (cakupan) pelayanan ketersediaan sarana pendukung.

6. Kemudahan mendapatkan pelayanan

Kemudahan mendapatkan pelayanan berkaitan dengan banyaknya petugas yang melayani dan fasilitas yang mendukung.

7. Pelayanan pribadi

Pelayanan pribadi berkaitan dengan ruang/tempat pelayanan kemudahan, ketersediaan, data/Informasi dan petunjuk – petunjuk.

8. Variasi model pelayanan

Variasi model pelayanan berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola baru pelayanan.

9. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan

Kenyamanan pelayanan berkaitan dengan ruang tunggu/tempat pelayanan, kemudahan, ketersediaan data dan Informasi dan petunjuk- petunjuk.

10. Atribut pendukung pelayanan

Yang dimaksud atribut pendukung pelayanan dalam hal ini adalah sarana dan prasarana yang di berikan dalam proses pelayanan.

Menurut Ratminto (2005:39), dalam bukunya yang berjudul “Manajemen Pelayanan” kualitas pelayanan perizinan sangat dipengaruhi oleh lima faktor yaitu:

a) Kuatnya Posisi Tawar Pengguna Jasa Pelayanan

Adanya kesetaraan hubungan atau kesetaraan posisi tawar antara pemberi pelayanan dan pengguna jasa pelayanan yang dilakukan antara lain dengan memberitahukan dan mensosialisasikan hak-hak dan kewajiban-kewajiban baik pemberi maupun pengguna jasa pelayanan. Sehingga posisi tawar masyarakat seimbang dengan posisi tawar pemberi jasa pelayanan.

b) Berfungsinya Mekanisme 'Voice'

Pengguna jasa pelayanan harus diberi kesempatan untuk mengungkapkan ekspresi ketidakpuasannya atas pelayanan yang diterimanya. Apabila saluran ini dapat berfungsi secara efektif, maka posisi tawar pengguna jasa akan menjadi sama dengan posisi tawar penyelenggara jasa pelayanan sehingga kualitas pelayanan dapat ditingkatkan.

c) Pembentukan Birokrat Yang Berorientasi Pelayanan

Faktor utama dalam manajemen pelayanan perizinan adalah sumber daya manusia atau birokrat yang bertugas memberi pelayanan. Oleh sebab itu pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia penyelenggara pelayanan (birokrat) harus ditingkatkan baik secara kualitas maupun kuantitas.

d) Pengembangan Kultur Pelayanan

Hal lain yang juga sangat krusial dalam peningkatan kualitas pelayanan perizinan adalah berkembangnya kultur pelayanan dalam diri birokrat. Penyelenggara pelayanan harus memiliki kultur pelayanan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat.

e) Pembangunan Sistem Pelayanan Yang Mengutamakan Kepentingan

Masyarakat Faktor terakhir yang juga sangat penting dalam manajemen pelayanan perizinan adalah beroperasinya pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas harus memberikan kejelasan sistem dan prosedur sehingga ada kepastian yang diperoleh masyarakat pengguna layanan.

Lebih lanjut Ratminto (2005:245) menyebutkan bahwa, ada beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan atau pemerintahan, asas-asas ini dapat memberikan pedoman tentang efektivitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan.

Asas-asasnya adalah sebagai berikut :

- 1) Empati dengan customers. Pegawai yang melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggara jasa perizinan 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 sesederhana 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 sejelas mungkin dengan membuat bagan tugas 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 yang 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 menghindari terjadinya keluhan.

2.2.5 Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu, bahwa pemerintahan pada hakikatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang

memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid, 1998).

Birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan professional. Pelayanan publik (Public Service) oleh birokrasi publik tadi adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik (public service) 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 kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan public dengan demikian dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik yang professional, artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah) dengan ciri sebagai berikut;

1. Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran
2. 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;

3. Kejelasan dan kepastian (transparan), mengandung akan arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai :
 - a. Prosedur/tata cara pelayanan
 - b. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif.
 - c. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan;
 - d. Rincian biaya/tariff pelayanan dan tata cara pembayarannya.
 - e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
4. Keterbukaan, mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan, suatu kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tariff 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.
5. Efisiensi, mengandung arti:
 - a. Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan.
 - b. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan/instansi pemerintah lain yang terkait.

6. Ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
7. Responsive, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani.
8. Adaptif, cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

Dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor yang penting guna tercipta dan terwujudnya pelaksanaan pelayanan secara efektif. Seperti yang dikemukakan oleh H.A.S Moenir (2006:88) dalam bukunya yang berjudul “Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia”, adalah sebagai berikut:

1. Faktor Kesadaran

Adanya kesadaran dapat membawa seseorang kepada keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan atau melaksanakan suatu kehendak. Kehendak dalam lingkungan organisasi kerja tertuang dalam bentuk tugas, baik tertulis maupun tidak tertulis, mengikat semua orang dalam organisasi kerja. Karena itu dengan adanya kesadaran pada pegawai atau petugas, diharapkan dapat melaksanakan tugas dengan penuh keikhlasan, kesungguhan dan disiplin. Kelebihan dan tingkah laku orang lain jika disadari lalu dikembangkan dapat menjadi faktor pendorong bagi kemajuan dan keberhasilan.

2. Faktor Aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan

dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan. Oleh karena itu aturan demikian besar dalam hidup masyarakat maka dengan sendirinya aturan harus dibuat, dipatuhi, dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan maksudnya. Dalam organisasi kerja dibuat oleh manajemen sebagai pihak yang berwenang mengatur segala sesuatu yang ada di organisasi kerja tersebut. Oleh karena setiap orang pada akhirnya menyangkut langsung atau tidak langsung kepada orang, maka masalah manusia serta sifat kemanusiaannya harus menjadi pertimbangan utama. Pertimbangan harus diarahkan kepada sebagai subyek aturan, yaitu mereka yang akan dikenai aturan itu.

3. Faktor Organisasi

Organisasi pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, namun ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus, kepada manusia yang mempunyai dan kehendak multikompleks, kepada manusia yang mempunyai dan kehendak multikompleks. Oleh karena itu organisasi yang dimaksud disini tidak semata-mata dalam perwujudan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme kerjanya yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai.

4. Faktor Pendapatan

Pendapatan adalah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga, dana, serta pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu. Pada dasarnya pendapatan harus dapat memenuhi kebutuhan hidup baik untuk dirinya maupun keluarganya.

5. Faktor kemampuan dan keterampilan

Kemampuan yang dimaksud disini adalah keadaan yang ditujukan pada sifat atau keadaan seseorang dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan atas ketentuan-ketentuan yang ada. Istilah yang “kecakapan” selanjutnya keterampilan adalah kemampuan melaksanakan tugas atau pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan pengetahuan kerja yang tersedia. Dengan pengertian ini dapat dijelaskan bahwa keterampilan lebih banyak menggunakan unsur anggota badan dari pada unsur lain.

6. Faktor sarana pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud disini adalah segala jenis pelayanan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu. Fungsi sarana pelayanan itu antara lain:

- a. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu.
- b. Meningkatkan produktivitas, baik barang maupun jasa.
- c. Kualitas produk yang lebih baik.
- d. Kecepatan susunan dan stabilitas terjamin.
- e. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.
- f. Menimbulkan perasaan puas orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

Layanan umum yang bisa dilakukan oleh siapapun, bentuknya tidak terlepas dari 3 (tiga) macam menurut Ahmad Batinggi (1998:21), yaitu :

1. Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang Hubungan Masyarakat (HUMAS), bidang layanan Informasi, dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar supaya layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat - syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan yaitu:

- a. Memahami masalah-masalah yang termasuk ke dalam bidang tugasnya.
- b. Mampu memberikan penjelasan apa yang diperlukan, dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
- c. Bertingkah laku sopan dan ramah

2. Layanan dengan tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam melaksanakan tugas. Sistem layanan pada abad Informasi ini menggunakan sistem layanan jarak jauh dalam bentuk tulisan. Layanan tulisan ini terdiri dari 2 (dua) golongan yaitu, berupa petunjuk Informasi dan yang sejenis ditujukan kepada orang - orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga pemerintah. Kedua, layanan berupa reaksi tertulis atau permohonan laporan, pemberian/ penyerahan, pemberitahuan dan sebagainya. Adapun kegunaannya yaitu :

- a. Memudahkan bagi semua pihak yang berkepentingan.
- b. Menghindari orang yang banyak bertanya kepada petugas
- c. Memperlancar urusan dan menghemat waktu bagi kedua pihak, baik petugas maupun pihak yang memerlukan pelayanan.

- d. Menuntun orang ke arah yang tepat

3. Layanan dengan perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan dilakukan oleh petugas-petugas yang memiliki faktor keahlian dan ketrampilan. Dalam kenyataan sehari - sehari layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan jadi antara layanan perbuatan dan lisan sering digabung. Hal ini disebabkan karena hubungan pelayanan secara umum banyak dilakukan secara lisan kecuali khusus melalui hubungan tulis yang disebabkan oleh faktor jarak.

2.2.6 Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan publik sering dilihat sebagai representasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan, karena hal itu bersentuhan langsung dengan tuntutan kebutuhan masyarakat. Filosofi dari pelayanan publik menempatkan rakyat sebagai subyek dalam penyelenggaraan pemerintahan (Rachmadi, 2008).

Sebelum mengetahui arti kinerja pegawai publik, perlu diketahui terlebih dahulu mengenai organisasi publik. Organisasi publik diartikan sebagai organisasi yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia, yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Sinambela, 2007).

Secara eksplisit, Sianipar (1999) menjelaskan bahwa :

“pelayanan publik dapat dinyatakan sebagai segala sesuatu bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparatur pemerintah dalam bentuk barang dan jasa, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan perundangan yang berlaku”

Widodo (2001) mengartikan pelayanan publik sebagai pemberian layanan keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada orang itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pada hakikatnya, penyelenggara pelayanan publik yang dimaksud di sini adalah pemerintah. Jadi pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai suatu proses pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh pegawai pemerintah, khususnya instansi yang bertanggung jawab terhadap pelayanan masyarakat.

Menurut Widodo (2001), sebagai perwujudan dari apa yang harus diperhatikan dan dilakukan oleh pelayan publik agar kualitas layanan menjadi baik, maka dalam memberikan layanan publik seharusnya.

1. Mudah dalam pengurusan bagi yang berkepentingan.
2. Mendapat pelayanan yang wajar.
3. Mendapat pelayanan yang sama tanpa pilih kasih.
4. Mendapat perlakuan yang jujur dan transparan.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penarima pelayanan.

Standar pelayanan publik, sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur pelayanan, yang dibakukan dan termasuk dengan pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian, yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian.
- c. Biaya pelayanan, termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

- d. Produk pelayanan, yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana, yang memadai
- f. Kompetensi petugas, yang harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Selanjutnya di dalam peraturan tersebut dikatakan bahwa hendaknya setiap penyelenggara pelayanan melakukan survey indeks kepuasan masyarakat secara berkala. Hal ini sangat penting untuk meningkatkan dan menjaga kualitas pelayanan agar tetap pada tingkat yang baik, bahkan memuaskan.

Tjiptono (2002:61) kemudian merumuskan bahwa bagi pelanggan kualitas pelayanan terkait dengan spesifikasi yang dituntut pelanggan. Pelanggan memutuskan bagaimana kualitas yang dimaksud dan apa yang dianggap penting. Pelanggan mempertimbangkan suatu pelayanan. Untuk itu, kualitas dapat dideteksi pada persoalan bentuk, sehingga dapat ditemukan:

1. Kualitas pelayanan merupakan bentuk dari sebuah janji
2. Kualitas adalah tercapainya sebuah harapan dan kenyataan sesuai komitmen yang telah ditetapkan sebelumnya .
3. Kualitas dan integritas merupakan sesuatu yang tidak terpisahkan.

Menurut Boediono (2003:114), ada lima dimensi yang dapat digunakan untuk mengevaluasi mutu pelayanan yaitu:

- 1) Bukti langsung (Tangible) yaitu, sejauh mana pegawai mampu memberikan kesan yang komunikasi dengan pengguna layanan publik.

- 2) Keandalan, kemampuan organisasi untuk menjalankan janji pelayanan terpercaya, tepat waktu dan dapat diandalkan.
- 3) Daya tanggap yaitu kesiapan pegawai dalam membantu masyarakat memberikan pelayanan seperti yang diinginkan masyarakat serta mendengarkan keluhan yang diajukan oleh masyarakat.
- 4) Jaminan yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya, reputasi yang baik dalam hal pelayanan karyawan yang kompeten.
- 5) Toleransi yaitu mengenal pelanggan, pendengar yang baik dan sabar, yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan masyarakat.

Dilihat dari pola penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih memiliki beberapa kelemahan yang dikemukakan Agus Fanar Syukri, (2009:17), antara lain:

- a. Kurang responsif. Kondisi ini terjadi pada hampir semua tingkatan unsur pelayanan, mulai pada tingkatan petugas pelayanan (front line staff) sampai dengan tingkatan penanggung jawab instansi. Respons terhadap berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat sering kali lambat atau bahkan diabaikan sama sekali.
- b. Kurang informatif. Berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat, lambat penyampaiannya, atau bahkan tidak sampai sama sekali kepada masyarakat.

- c. Kurang accessible. Berbagai unit pelaksana pelayanan terletak jauh dari jangkauan masyarakat, sehingga menyulitkan bagi mereka yang memerlukan pelayanan.
- d. Kurang koordinasi. Berbagai unit pelayanan yang terkait satu dengan lainnya kurang berkoordinasi. Akibatnya, sering terjadi tumpang tindih ataupun pertentangan kebijakan antara satu instansi pelayanan dengan instansi pelayanan lain yang terkait.
- e. Terlalu Birokratis. Pelayanan, khususnya pelayanan perizinan, pada umumnya dilakukan dengan melalui proses yang terdiri dari beberapa meja yang harus dilalui, sehingga menyebabkan penyelesaian pelayanan yang terlalu lama.
- f. Kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat. Akibatnya, pelayanan yang diberikan apa adanya, tanpa ada perbaikan dari waktu ke waktu.
- g. Inefisien. Berbagai persyaratan yang diperlukan, khususnya dalam pelayanan perizinan, seringkali tidak relevan dengan pelayanan yang diberikan.

2.2.7 Prosedur Pelayanan

Pelayanan publik harus diberikan berdasarkan prosedur atau standar tertentu. Di dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, prosedur adalah spesifikasi teknis atau sesuatu yang dibakukan sebagai patokan dalam melakukan kegiatan. Dengan demikian, standar prosedur pelayanan publik adalah spesifikasi teknis pelayanan yang dibakukan sebagai patokan dalam melakukan pelayanan publik.

Standar pelayanan publik tersebut merupakan ukuran atau persyaratan baku yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Mahmudi (2007) menjelaskan hal-hal yang perlu diperhatikan dalam standar prosedur pelayanan publik:

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan hendaknya mudah dipahami dan tidak berbelit-belit.

2. Kejelasan

Kejelasan dalam hal teknis dan administratif. Kejelasan ini penting bagi masyarakat untuk menghindari terjadinya berbagai penyimpangan yang merugikan masyarakat.

3. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi produk

Produk pelayanan publik yang diberikan harus akurat, benar, tepat, dan sah.

5. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk teknologi informasi.

6. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepatian hukum. Tidak boleh terjadi intimidasi atau tekanan kepada masyarakat dalam pelayanan.

7. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi informatika.

8. Kenyamanan

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

9. Standar prosedur pelayanan publik tersebut sangat berguna untuk memberikan arah bertindak bagi institusi penyedia pelayanan publik. Selain itu, masyarakat pengguna jasa diharapkan dapat merasakan kepuasan dalam proses pelaksanaannya.

Keberhasilan dalam menjalankan dan mengembangkan pelayanan tidak terlepas dari kemampuan dan pemilihan konsep pendekatannya. Barata (2004:78) mengembangkan konsep pelayanan berdasarkan A6, yaitu:

1. *Ability* (kemampuan)

Ability adalah pengetahuan dalam keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan menggunakan public relations sebagai instrument dalam membina hubungan ke dalam dan keluar organisasi atau perusahaan.

2. *Attitude* (sikap)

Attitude adalah perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi para pelanggan.

3. *Appearance* (penampilan)

Appearance adalah penampilan seseorang, baik bersifat fisik maupun non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dari kredibilitas pihak lain.

4. *Attention* (perhatian)

Attention adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan, baik yang berkaitan dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.

5. *Action* (tindakan)

Action adalah berbagai tindakan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

6. *Accountability* (tanggung jawab)

Accountability adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian ketidakpuasan pelanggan.

Berdasarkan konsep A6 di atas, maka dapat disimpulkan bahwa dalam memberikan pelayanan, penyelenggara pelayanan dituntut untuk dapat meminimalkan apa yang dibutuhkan dan diharapkan oleh pelanggan. Sehingga saat pelanggan merasa senang dilayani oleh petugas tersebut, maka pelayanan petugas sangat memuaskan atau pelayanan petugas berkualitas. Sebaliknya, ketika

pelanggan merasa dirugikan akibat pelayanan berbelit-belit, tidak terbuka atau transparan, maka dapat dikatakan pelayanan tidak berkualitas.

Parasuraman dalam Tjiptono (2002:69) telah berhasil mengidentifikasi sepuluh faktor atau dimensi utama yang menentukan kualitas pelayanan dalam sector jasa. Kesepuluh dimensi utama kualitas pelayanan tersebut di antaranya:

1. Reliability, mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (performance) dan kemampuan untuk dipercaya (dependability)
2. Responsiveness, yaitu kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.
3. Competence, artinya setiap karyawan dalam perusahaan jasa tersebut memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tersebut.
4. Access, yaitu meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi, fasilitas jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi mudah untuk dihubungi.
5. Courtesy, yaitu meliputi sikap yang sopan santun, respek, perhatian, dan keramahan para contact personnel (seperti resepsionis, operator telepon, dan lain-lain)
6. Communication, artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat dipahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.

7. Credibility, yaitu sifat jujur dan apat dipercaya, kredibilitas mecakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik contact personnel, dan interaksi dengan pelanggan.
8. Security, yaitu aman dari bahaya, resiko, keragu-raguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik, keamanan financial serta kerahasiaan.
9. Understanding knowing the customer, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.
10. Tangible, yaitu bukti fisik dari jasa yang bias berupa fasilitas fisik, peralatan yang digunakan, dan respresentasikan fisik dari jasa.

Menurut Ridwan Juniarso (2009:163) ada beberapa hambatan yang biasanya dikeluhkan oleh masyarakat yang ingin mengurus perizinan yaitu :

1) Biaya perizinan

- a. Biaya pengurusan izin sangat memberatkan bagi pelaku usaha kecil. Besarnya biaya perizinan seringkali tidak transparan.
- b. Penyebab besarnya biaya disebabkan karena pemohon tidak mengetahui besar biaya resmi untuk pengurusan izin, dan karena adanya pungutan liar.

2) Waktu

- a. Waktu yang diperlukan mengurus izin relatif lama karena prosesnya yang berbelit.
- b. Tidak adanya kejelasan kapan izin diselesaikan.
- c. Proses perizinan tergantung pada pola birokrasi setempat.

3) Persyaratan

- a. Persyaratan yang sama dan diminta secara berulang-ulang untuk berbagai jenis izin.

- b. Persyaratan yang ditetapkan seringkali sulit untuk diperoleh.
- c. Informasi yang dibutuhkan tidak tersedia dan terdapat beberapa persyaratan yang tidak dapat dipenuhi khususnya oleh para pengusaha kecil.

2.2.8 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Kinerja merupakan bentuk *multidimensional construction* yang mencakup banyak factor yang dapat mempengaruhinya, Mahmudi menyatakan bahwa ada 5 faktor yang mempengaruhi kinerja, yaitu:

1. Faktor personal / individu, yang meliputi pengetahuan, kemampuan, kepercayaan diri, motivasi dan komitmen yang dimiliki oleh setiap individu;
2. Faktor kepemimpinan, yang meliputi kualitas dalam memberikan dorongan, semangat, arahan dan dorongan;
3. Faktor tim, yang meliputi kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan atau mitra dalam satu tim, kepercayaan terhadap anggota tim dan keeratan serta kekompakan anggota tim;
4. Faktor system, yang meliputi system kerja, fasilitas kerja atau infrastruktur yang diberikan oleh organisasi, proses pengorganisasian dan kultur kerja dalam organisasi;
5. Faktor kontekstual, yang meliputi tekanan atau pressure terhadap kondisi lingkungan internal dan eksternal organisasi.

Faktor pendukung pelayanan cukup penting dalam mempengaruhi proses pencapaian tujuan dari organisasi. Dalam pelayanan umum terdapat enam factor

pendukung yang penting, dimana keenam faktor tersebut masing-masing mempunyai peranan berbeda tetapi saling berpengaruh dan sama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara baik. Menurut Moenir keenam faktor pelayanan adalah :

1. Faktor kesabaran

Kesabaran pegawai pada segala tingkatan terhadap tugas atau pekerjaan yang menjadi tanggungjawab membawa dampak sangat positif terhadap organisasi dan tugas atau pekerjaan itu sendiri. Ia akan menjadi sumber kesungguhan dan disiplin dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan sehingga hasilnya dapat diharapkan memenuhi standar yang telah ditetapkan.

2. Faktor aturan

Aturan dalam organisasi mutlak keberadaannya agar organisasi dan pekerjaan dapat berjalan dengan teratur dan terarah. Untuk itu penting untuk diperhatikan tentang kewenangan dalam membuat peraturan organisasi. Selanjutnya agar peraturan dapat mencapai apa yang dimaksud. Maka ia harus dipahami oleh semua orang yang berkepentingan terutama orang-orang yang bertugas dalam bidang yang diatur itu dengan disertai disiplin yang tinggi.

3. Faktor organisasi

Faktor organisasi sebagai suatu system merupakan alat yang efektif dalam usaha pencapaian tujuan, dalam hal ini pelayanan yang baik dan memuaskan. Oleh karena itu harus dijaga agar mekanisme system dapat berjalan sebagaimana mestinya.

4. Faktor pendapatan

Pendapatan pegawai berfungsi sebagai factor pendukung dalam pelaksanaan pekerjaan, karena pada dasarnya tujuan orang bekerja adalah untuk mendapatkan imbalan yang sepadan cukup untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Dengan mendapatkan imbalan yang cukup maka para pegawai akan lebih giat lagi dalam bekerja.

5. Faktor kemampuan dan keterampilan

Kemampuan keterampilan para pegawai dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan, baik mereka termasuk golongan pimpinan maupun petugas atau pekerja sangat penting. Dalam bidang pelayanan yang menonjol dan paling cepat dirasakan oleh orang yang menerima pelayanan adalah keterampilan pelaksanaan. Oleh karena itu petugas yang memberikan pelayanan harus mempunyai keterampilan yang cukup.

6. Pendukung pelayanan

Faktor pendukung pelayanan adalah sarana yang ada untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan layanan. Sarana terbagi atas dua macam :

- a. Sarana kerja meliputi peralatan, kelengkapan dan alat bantu.
- b. Fasilitas dengan meliputi gedung dengan segala kelengkapannya, fasilitas komunikasi dan kemudahan lainnya

2.2.9 Prasarana dan Sarana Pelayanan

Secara umum sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan di dalam pelayanan publik, karena apabila

kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak akan dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana.

Moenir (1992 : 119) mengemukakan bahwa sarana adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga dalam rangka kepentingan yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja. Pengertian yang dikemukakan oleh Moenir, jelas memberi arah bahwa sarana dan prasarana adalah merupakan seperangkat alat yang digunakan dalam suatu proses kegiatan baik alat tersebut adalah merupakan peralatan pembantu maupun peralatan utama, yang keduanya berfungsi untuk mewujudkan tujuan yang hendak dicapai. Berdasarkan pengertian di atas, maka sarana dan prasarana pada dasarnya memiliki fungsi utama sebagai berikut :

1. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu
2. Meningkatkan produktivitas, baik barang dan jasa.
3. Hasil kerja lebih berkualitas dan terjamin.
4. Lebih memudahkan/sederhana dalam gerak para pengguna/pelaku.
5. Ketepatan susunan stabilitas pekerja lebih terjamin.
6. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.
7. Menimbulkan rasa puas pada orang-orang yang berkepentingan yang mempergunakannya.

Untuk lebih jelasnya mengenai sarana dan prasarana yang dimaksud di atas berikut ini akan diuraikan istilah sarana kerja/fasilitas kerja yang ditinjau dari

segi kegunaan menurut Moenir (2000 : 120) membagi sarana dan prasarana sebagai berikut

1. Peralatan kerja, yaitu semua jenis benda yang berfungsi langsung sebagai alat produksi untuk menghasilkan barang atau berfungsi memproses suatu barang yang berlainan fungsi dan gunanya. Perlengkapan kerja, yaitu semua jenis benda yang berfungsi sebagai alat pembantu tidak langsung dalam produksi, mempercepat proses, membangkitkan dan menambah kenyamanan dalam pekerjaan.
2. Perlengkapan bantu atau fasilitas, yaitu semua jenis benda yang berfungsi membantu kelancaran gerak dalam pekerjaan, misalnya mesin ketik, mesin pendingin ruangan, mesin absensi, dan mesin pembangkit tenaga.

2.3 Kerangka Fikir

Efektifitas prosedur dan pelaksanaan pelayanan perizinan terpadu adalah kondisi yang sangat didambakan oleh masyarakat, seiring dengan semakin pesatnya proses kegiatan perekonomian di Kota Tanjungpinang. Efektifitas merupakan bentuk pelayanan publik, yang berarti mudah, jelas, cepat dan tepat sesuai dengan tujuan. Hal ini tentu saja mampu meningkatkan kinerja pegawai pelaksana pelayanan publik. Pegawai pelaksana akan merasakan kemudahan-kemudahan baik dalam prosedur maupun teknis pelaksanaan tugas. Berikut

Pelayanan Perizinan merupakan suatu masalah yang sangat kompleks, perizinan merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan publik, dalam hal pelayanan perizinan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor.

Efektivitas pelayanan perizinan dapat terlaksana apabila unsur yang terlibat dalam proses pelayanan dapat berperan dengan baik. Dalam sistem

kerjasama utamanya pelayanan perizinan terdapat unsur yang saling berhubungan antara satu dengan yang lainnya. Keterpaduan unsur-unsur tersebut akan menentukan efektifnya pelayanan.

Untuk mengukur seberapa jauh tingkat efektivitas pelayanan perizinan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang, maka peneliti menggunakan pendekatan dengan mendeskripsikan fenomena yang terjadi pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang berdasarkan informasi-informasi yang diperoleh dari aparatur pelayanan pemerintah maupun masyarakat yang berkepentingan dalam perizinan. Dengan demikian diketahui kendala-kendala yang dihadapi, kemudian dirumuskan solusi untuk memecahkan permasalahan yang terjadi.

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Dalam penelitian ini objek yang di nyatakan sebagai objek penelitan adalah, mereka yang menjadi aparatur atau pegawai Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang dan masyarakat pengurus izin.

3.2 Disain Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif dimana dalam penelitian yang dilakukan bersifat deskriptif yaitu untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti sehingga memudahkan penulis untuk mendapatkan data yang objektif dalam rangka mengetahui dan memahami tingkat efektifitas pelayanan perizinan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang. Pada teknik pengumpulan data penulis menggunakan teknik wawancara yang kemudian akan diperoleh data dari hasil wawancara tersebut. Dengan menggunakan teknik wawancara sebagai salah satu teknik untuk memperoleh data maka hubungan peneliti dengan narasumber/informan bersifat independen.

Tipe penelitian yang digunakan adalah tipe penelitian deskriptif yang dimaksudkan untuk memberikan gambaran secara jelas mengenai masalah-masalah yang diteliti, menginterpretasikan serta menjelaskan data secara sistematis, dimaksudkan untuk memberi gambaran secara jelas mengenai masalah-masalah yang diteliti yaitu tentang efektifitas pelayanan perizinan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Pada penelitian ini sumber data yang digunakan dalam penelitian diperoleh dari dua cara yaitu :

1. Data Primer

Data primer diperoleh dari hasil wawancara atau interview pada beberapa pihak yang berkompeten dengan permasalahan yang diteliti berpotensi dalam memberikan informasi yang relevan dan sebenarnya di lapangan. Antara lain, Pejabat dan beberapa staf pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang serta pemohon izin usaha di BP2T Kota Tanjungpinang.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah sebagai data pendukung data primer dari literature dan dokumen serta data yang diambil dari suatu organisasi atau perusahaan dengan permasalahan di lapangan yang terdapat pada lokasi penelitian berupa bahan bacaan, bahan pustaka, dan laporan-laporan penelitian.

3.4 Narasumber

Penelitian ini memilih instansi penyelenggara pelayanan publik yaitu Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Tanjungpinang. Sumber data yang akan diperoleh adalah Pejabat dan staf yang berkompeten, selain pegawai pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang, penulis juga mengadakan wawancara kepada masyarakat yang mendapatkan pelayanan perizinan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu sebagai pembanding.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini jenis data yang dikumpulkan adalah data primer dan sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari objek penelitian melalui wawancara langsung, data sekunder adalah data yang diperoleh dari Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang dan data-data pendukung lainnya yang didapatkan melalui bahan bacaan, bahan pustaka, dan laporan-laporan penelitian yang berkaitan dengan permasalahan penelitian ini. Untuk mengumpulkan data primer dan data sekunder peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, yaitu:

1. Observasi

Observasi yakni metode yang menitikberatkan pada pengamatan visual secara langsung di lokasi penelitian guna melihat dan mengetahui secara pasti mengenai efektifitas pelayanan perizinan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan terhadap pejabat dan staf pelayanan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang yang berkompeten serta pemohon izin. Hasil wawancara tersebut digunakan sebagai informasi untuk mengetahui efektivitas kinerja dari Badan Pelayanan Perizinan terpadu Kota Tanjungpinang.

3.6 Metode Analisis Data

Proses analisis data dilakukan secara terus menerus dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu dari wawancara, pengamatan yang sudah dituliskan dalam catatan lapangan, dokumen dan

sebagainya sampai dengan penarikan kesimpulan. Didalam melakukan analisis data peneliti mengacu kepada beberapa tahapan antara lain:

1. Pengumpulan informasi melalui wawancara terhadap narasumber yang relevan terhadap penelitian kemudian observasi langsung ke lapangan untuk menunjang penelitian yang dilakukan agar mendapatkan sumber data yang diharapkan.
2. Reduksi data yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan di lapangan selama meneliti, tujuan diadakan transkrip data (transformasi data) untuk memilih informasi mana yang dianggap sesuai dan tidak sesuai dengan masalah yang menjadi pusat penelitian di lapangan.
3. Penyajian data yaitu kegiatan sekumpulan informasi dalam bentuk naratif, tabel dan bagan yang bertujuan mempertajam pemahaman penelitian terhadap informasi yang dipilih kemudian disajikan dalam tabel ataupun uraian penjelasan.
4. Pada tahap akhir adalah penarikan kesimpulan atau verifikasi, yang mencari arti pola-pola penjelasan, konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat dan proposisi. Penarikan kesimpulan dilakukan secara cermat dengan melakukan verifikasi berupa tinjauan ulang pada catatan-catatan di lapangan sehingga data dapat di uji validitasnya.

BAB IV

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota

Tanjungpinang

4.1.1 Kepegawaian

Badan Pelayanan Perizinan Terpadu adalah merupakan salah satu satuan Kerja Perangkat Daerah yang dibentuk berdasarkan Perda Kota Tanjungpinang No.3 Tahun 2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kota Tanjungpinang yang bertugas memberikan pelayanan perizinan kepada masyarakat atau dunia usaha secara prima (cepat, tepat, benar, bersih, dan transparan) minimal memenuhi standar yang telah ditetapkan (standar prosedur, standar biaya, dan standar waktu).

Pada saat ini Badan Pelayanan Perizinan Terpadu masih membenahi dan mempersiapkan infra struktur guna mendukung pelaksanaan tugas yang akan diemban sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang telah ditetapkan.

Jumlah personil yang ada sebanyak 45 orang, yang terdiri dari 26 orang Pegawai Negeri Sipil 6 orang Honorer PTT dan 7 honorer Badan. Untuk jabatan struktural eselon IV sudah terisi yaitu 9 Kasubag/Kasubid.

Untuk lebih jelasnya tentang Komposisi Personil dapat dilihat pada tabel berikut :

TABEL 4.1
Komposisi Personel Badan Pelayanan Perizinan Terpadu
Kota Tanjungpinang, Tahun 2009

Jabatan	Pendidikan							Ket.
	SD	SMP	SLTA	D3	S1	S2	S3	
Kepala Badan (1)	-	-	-	1	-	-	-	-
Sekretaris (1)	-	-	-	-	-	1	-	-
Kepala Bidang (3)	-	-	-	-	3	-	-	-
Kasubbid/Kasubbag (9)	-	-	-	-	8	1	-	-
Staf (Pegawai Negeri Sipil)	-	-	6	3	3	-	-	-
Honorar PTT	-	-	5	-	1	-	-	-
Honorar Badan	-	-	6	-	1	-	-	-

Keterangan : PNS = 26 Orang; Honorar = 13 Orang

Sedangkan Komposisi PNS berdasarkan Pangkat/Golongan adalah:

- Golongan IV = 2 Orang
- Golongan III = 15 Orang
- Golongan II = 9 Orang
- Golongan I = - Orang

4.1.2 Susunan Organisasi

Susunan Organisasi yang mendukung pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T), terdiri atas:

1. Kepala Badan;
2. Sekretariat, membawahkan :
 - a. Sub Penyusunan Program, Pengawasan Dan Evaluasi;
 - b. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian;

- c. Sub Bagian Keuangan.
- 3. Bidang Perizinan Tertentu, membawahkan :
 - a. Sub Bidang Perizinan Lokasi, Prinsip, IMB Dan HO;
 - b. Sub Bidang Perizinan Pendidikan Dan Kesehatan.
- 4. Bidang Perizinan Jasa Usaha, membawahkan :
 - a. Sub Bidang Perizinan Indagkop Dan Reklame;
 - b. Sub Bidang Perizinan Pertanian, Perhubungan, Pariwisata, Iujk Dan K3.
- 5. Bidang Perizinan Penanaman Modal Dan Promosi, membawahkan :
 - a. Sub Bidang Perencanaan Penanaman Modal Dan Promosi;
 - b. Sub Bidang Kerjasama Pengawasan Dan Pengendalian.
- 6. Kelompok Jabatan Fungsional.

Untuk lebih jelasnya tentang Struktur Organisasi BP2T dapat dilihat pada Gambar

4.1 berikut :

4.1.3 Tugas Pokok dan Fungsi

Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) merupakan unit Satuan Kerja Perangkat Daerah yang melaksanakan tugas membantu Walikota dalam penyelenggaraan Pemerintah Daerah dan melaksanakan kebijakan daerah, koordinasi dan menyelenggarakan pelayanan administrasi dibidang perizinan.

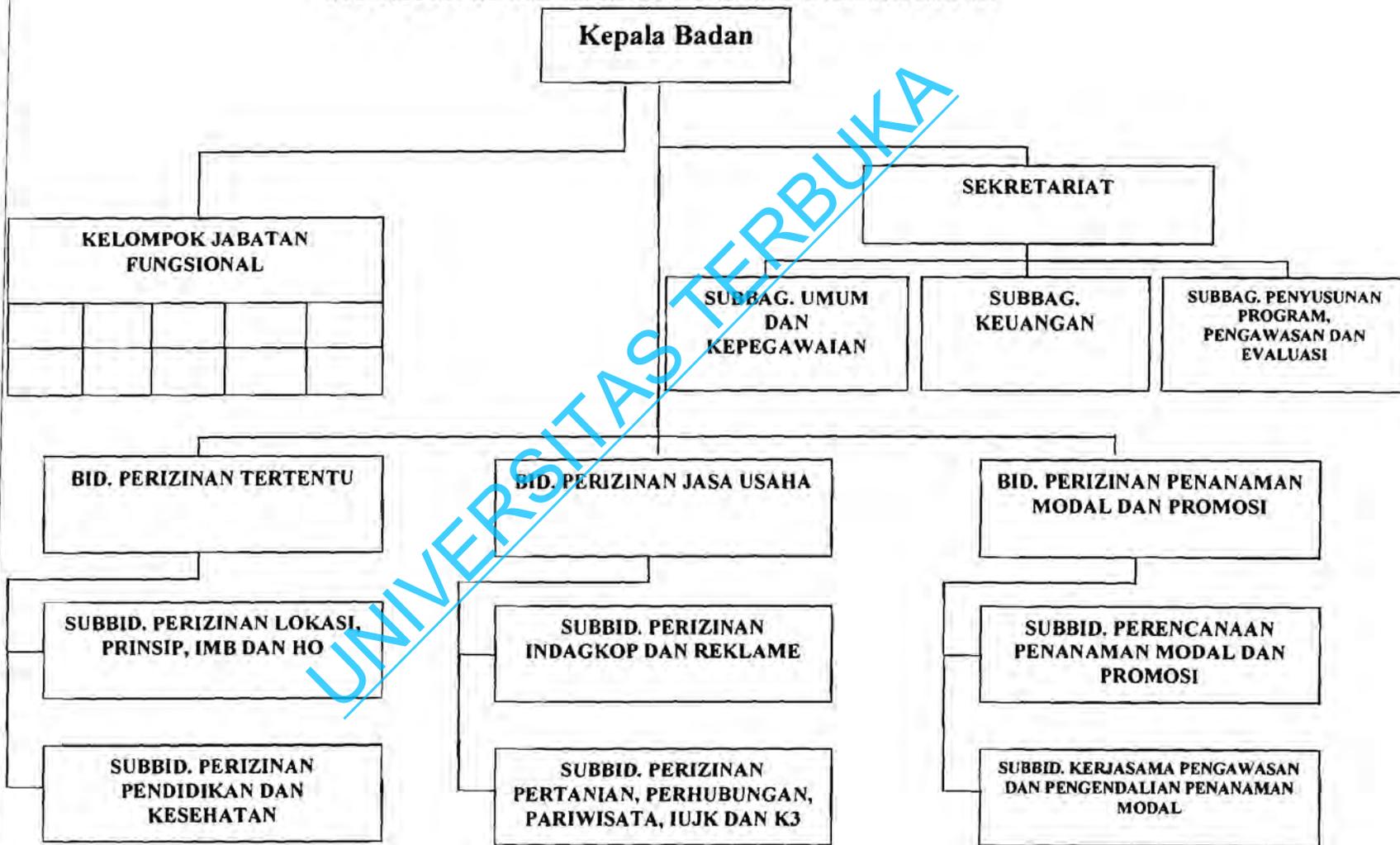
Untuk melaksanakan tugas tersebut, Badan Pelayanan Perizinan Terpadu menyelenggarakan fungsi:

- a. Perumusan kebijakan teknis dibidang Pelayanan Perizinan Terpadu;

- b. Pemberian dukungan atas penyelenggaraan Pemerintahan Daerah dibidang Pelayanan Perizinan Terpadu;
- c. Pemberian pelaksanaan tugas dibidang Pelayanan Perizinan Terpadu;
- d. Pelaksanaan urusan kesekretariatan badan; dan
- e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan Walikota dibidang Pelayanan Perizinan Terpadu.

UNIVERSITAS TERBUKA

GAMBAR 4.1
STRUKTUR ORGANISASI BP2T KOTA TANJUNGPINANG



4.1.4 Sistem, Prosedur dan Mekanisme

Dalam melaksanakan tugasnya BP2T wajib menerapkan prinsip koordinasi integrasi dan sinkronisasi secara vertikal dan horizontal. Setiap Pimpinan pada BP2T memimpin dan mengkoordinasikan kepada bawahannya masing-masing serta memberikan bimbingan dan petunjuk-petunjuk bagi pelaksanaan tugasnya serta mengikuti dan mematuhi petunjuk-petunjuk dan bertanggung jawab kepada atasan.

Adapun elemen-elemen penting dalam organisasi BP2T Kota Tanjungpinang sebagai berikut :

1. Spesialisasi Pekerjaan (Work Specialization):

Dalam Organisasi BP2T terdapat pembagian pekerjaan dimana tugas-tugas dalam organisasi dibagi menjadi pekerjaan-pekerjaan yang terpisah dengan spesialisasi pekerjaan, karyawan memiliki spesialisasi tugas dari seluruh kegiatan.

2. Departementalisasi (Departementalization):

Adapun pengelompokan pekerjaan-pekerjaan sehingga tugas-tugas yang sama dapat dikoordinasikan dengan baik.

3. Rantai Perintah (Chain of Command):

Adanya garis kewenangan yang tidak terputus dari puncak organisasi ke eselon yang paling bawah dan menjelaskan siapa melapor kepada siapa. Kewenangan dan kesatuan perintah merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari rantai perintah ini karena dengan kewenangan (authority) adanya hak-hak yang melekat pada kedudukan pimpinan untuk memberikan

perintah untuk dipatuhi dengan prinsip kesatuan perintah (Unity of command) menunjukkan bahwa seseorang karyawan memiliki satu atasan dan kepadanya ia harus bertanggung jawab secara langsung.

4. Rentang Kendali (Span of control):

Adanya jumlah tingkatan atau jumlah manejer yang dimiliki organisasi berdasarkan peraturan pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah Pasal 26 ayat (2) dinyatakan bahwa Badan Terdiri dari 1 (satu) Sekretariat dan paling banyak 4 (empat) bidang. Sekretariat terdiri dari 3 (tiga) Sub Bagian, dan masing-masing bidang terdiri dari 2 (dua) Sub Bidang atau kelompok jabatan fungsional.

5. Formalisasi (Formalisation)

Tugas pekerjaan dalam organisasi BP2T kota Tanjungpinang telah terstandarisasikan, Organisasi BP2T memiliki tingkat formalisasi tinggi, mengingat karyawan selalu menangani kegiatan atau hal yang sama dengan cara yang sama, dan menghasilkan keluaran yang sama pula, terdapat uraian pekerjaan yang jelas, banyak peraturan organisasi, dan prosedur yang terdefiniskan dengan baik dan jelas.

4.1.5 Visi, Misi, Tujuan, Strategi Dan Kebijakan BP2T

Dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat dan dunia usaha/investor yang lebih efisien dan efektif maka ditetapkan visi, misi, tujuan, kebijakan dan program baik jangka pendek hingga tahun 2009 maupun jangka menengah hingga tahun 2013 yang harus dilaksanakan dan dicapai :

Visi

“Terwujudnya Pelayanan yang efisien dan efektif secara prima untuk terciptanya dunia usaha yang tangguh, mandiri, dan dinamis serta mampu bersaing 2013”

Arti dari visi tersebut bermakna bahwa Badan Pelayanan Perizinan Terpadu adalah suatu lembaga yang berkualitas melalui peningkatan kinerja, sarana dan prasarana pendukung dalam menunjang kelancaran pelayanan perizinan secara prima (cepat, tepat, benar, bersih, transparan) minimal memenuhi standar yang telah ditetapkan (standar prosedur, standar biaya, standar waktu).

Misi

- a. Meningkatkan pelayanan melalui penyediaan sarana dan prasarana serta sumber daya manusia yang berkualitas,
- b. Meningkatkan penataan kelembagaan, system dan prosedur perizinan;
- c. Menjamin kepastian dalam berusaha dan menciptakan iklim usaha yang kondusif

Untuk tercapainya Visi maka Misi yang diemban adalah:

1. Meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia di bidang pelayanan perizinan;
2. Meningkatkan sarana dan prasarana pelayanan perizinan;
3. Menjamin kepastian dalam berusaha;

Langkah-langkah Misi dijabarkan dalam :

1. Pelaksanaan sebagai kewenangan Pemerintah Daerah dibidang Pelayanan Perizinan;
2. Penyiapan dan perumusan kebijakan teknis dibidang pelayanan perizinan meliputi pengembangan sumber daya aparatur, pengelolaan administrasi

perizinan, sistim informasi pelayanan, serta penyelenggaraan dan pengembangan SDM dibidang Pelayanan;

3. Meningkatkan pelayanan perizinan secara prima;
4. Pelaksanakan tugas lain yang yang terkait dengan pelayanan perizinan yang diberikan oleh Walikota Tanjungpinang.

4.1.6 Jenis Pelayanan Perizinan

Pelayanan pada BP2T adalah pelayanan administrasi, baik pelayanan pemberian perizinan baru, perubahan perizinan, perpanjangan/daftar ulang perizinan, dan pemberian salinan perizinan yang berhubungan dengan bidang penanaman modal, perdagangan, industry, kebudayaan dan pariwisata, penataan ruang, pembangunan, konstruksi, pertanahan, bina marga, sumber daya air, lingkungan hidup, komunikasi dan informasi serta perhubungan.

Namun demikian dari seluruh jenis perizinan yang ada, karena keterbatasan fasilitas sarana dan prasarana yang dimiliki belum semuanya bias ditangani oleh BP2T Kota Tanjungpinang. Untuk itu sesuai dengan consensus antara Pemko Tanjungpinang dengan SKP yang terkait, penanganan perizinan oleh BP2T dilakukan secara bertahap.

Sebagai tahap awal , BP2T Kota Tanjungpinang berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 54 Tahun 2009 tentang Pendelegasian sebagian kewenangan di bidang pelayanan perizinan kepada BP2T, telah diberikan kewenangan terhadap 17 jenis perizinan, yaitu :

1. Izin Mendirikan Bangunan (IMB);
2. Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK);
3. Izin Tempat Usaha (SITU);

4. Izin Usaha Hotel/Wisma/Penginapan;
5. Izin Usaha Tour & Travel, Biro Perjalanan Wisata;
6. Izin Usaha Keimigrasian, Biro Perjalanan Wisata;
7. Izin Usaha Panti Pijat/Spa/Massage;
8. Izin Usaha Restoran, Pujasera Terbuka;
9. Izin Usaha Tempat hiburan :
 - a. Tempat permainan anak;
 - b. Bilyard;
 - c. Diskotik;
 - d. Karaoke;
 - e. Klub Malam;
 - f. Padang Golf.
10. Tanda Daftar Indutri (TDI);
11. Izin Usaha Industri (IUI);
12. Izin Perluasan;
13. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP);
14. Tanda Daftar Perusahaan (TDP);
15. Tanda Daftar Gudang (TDG);
16. Izin Gangguan (HO);
17. Izin Reklame.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Kinerja Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang

Kinerja Pelayanan Perizinan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang merupakan suatu masalah yang sangat kompleks, perizinan merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik di bidang perizinan usaha memainkan peranan penting dalam menarik investor untuk menanamkan modalnya di suatu daerah. Kualitas pelayanan perizinan sendiri juga dapat diidentifikasi dari peraturan pemerintah daerah dalam mendukung sekaligus memberikan legitimasi lembaga perizinan di daerah untuk memberikan pelayanan secara lebih efisien dan efektif.

Dalam hal penyediaan pelayanan perizinan, petugas birokrasi sering kali memberikan prosedur yang sangat rumit dan cenderung berbelit-belit, sulit diakses, memiliki prosedur yang sangat rumit serta tidak adanya kepastian waktu dan keterbukaan biaya pelayanan yang dibutuhkan. Jika mekanisme yang rumit terus tetap berjalan, otomatis membuat masyarakat menjadi malas dan enggan dalam mengurus perizinan.

Keberadaan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Tanjungpinang diharapkan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat umum, dunia usaha dan juga pemerintah sendiri. Bagi masyarakat, dengan adanya BPPT masyarakat dapat memperoleh pelayanan publik yang lebih baik serta mendapatkan kepastian dan jaminan hukum serta kemudahan dalam perizinan usaha. Sementara itu keberadaan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) mampu mengurangi beban administratif, karena pelayanan yang lebih efisien dan efektif sehingga mengurangi beban SKPD lain serta menghindari adanya duplikasi

pelayanan perizinan dan non perizinan, selain itu juga berdampak positif terhadap peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) karena masyarakat akan semakin percaya dengan pelayanan publik pemerintah khususnya Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Tanjungpinang.

Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang sejauh ini melayani 17 (tujuh belas) jenis Izin. Upaya dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas yang merupakan harapan masyarakat dan sekaligus tujuan dari Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang.

Seperti yang dijelaskan sebelumnya, diketahui bahwa untuk mengetahui seperti apa efektivitas pelayanan perizinan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang, peneliti menggunakan indikator yang dikemukakan oleh Azis Sanapiah yaitu atribut dalam perbaikan tingkat pelayanan untuk melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaannya.

Dengan adanya indikator tersebut yang mampu diterapkan dalam organisasi, maka dapat menciptakan keefektifan pelayanan publik yang sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat. Indikator tersebut penting dalam menelusuri efektivitas pelayanan yang ditujukan ke publik. Besarnya efektivitas pelayanan perizinan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dapat ditinjau dari indikator-indikator yang akan dideskripsikan sesuai hasil wawancara dengan para informan.

Adapun indikator pengukuran efektivitas kinerja meliputi :

1. Kepastian waktu pelayanan

Ketetapan waktu yang di harapkan berkaitan dengan waktu proses atau penyelesaian, pengiriman, penyerahan, jaminan atau garansi, dan menanggapi keluhan.

Dalam menciptakan pelayanan perizinan yang efektif dapat dilihat dari kepastian waktu pelayanan dan penyelesaian pengurusan surat izin. Berkenaan dengan waktu pelayanan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang

Terkait dengan masalah kepastian waktu pelayanan dan penyelesaian pengurusan surat izin di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang, Bapak Ari Saputra, SH sebagai Kasubbag Umum dan Kepegawaian Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang menyatakan bahwa :

“Dalam memberikan pelayanan kami usahakan cepat, tepat dan memuaskan bagi masyarakat dalam penyelesaiannya, karena kami memiliki komitmen pelayanan, tetapi terlepas dari itu, bergantung dari situasi maupun kondisi. apabila pengurusan izin dan non Pengurusan Izin dan Non Perizinan dapat selesai dalam waktu 1 (satu) hari, apabila tidak memerlukan peninjauan lapangan. Apabila Pengurusan Izin dan Non Perizinan yang memerlukan peninjauan lapangan tetapi tidak berlaku memerlukan kajian yang mendalam dapat diselesaikan selama 3 hari. Dan apabila perizinannya tersebut memerlukan kajian yang mendalam maka akan memerlukan waktu sesuai dengan kompleksnya perizinan tersebut.

Disamping itu, kendala yang kami alami misalnya pada saat Kepala Badan sedang berada diluar daerah untuk urusan dinas luar, otomatis berkas SK dan sertifikat kan tertunda untuk ditanda tangan, sementara berkas tersebut tidak bisa penandatanganannya diwakilkan oleh sekretaris badan atau staf lainnya. Akhirnya harus menunggu sampai Kepala Badan pulang dari luar daerah. Biasanya sih beliau berangkat antara 3 samapai 4 hari. “

(Sumber : Wawancara, 18 Juli 2013)

Adapun pernyataan dari Ibu Rosyanti sebagai Staf Pelayanan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang menyatakan bahwa :

“Kendala dalam menjalankan tugas, yaitu tidak semua staf di bagian pelayanan yang ditugaskan memproses izin. Misalnya, izin SITU harus staf yang bersangkutan, staf bagian entry data, harus staf itu yang mengentry, staf penerima berkas, tugasnya hanya menerima berkas saja. Jadi pada saat berkas harus di entry, petugasnya tidak berada ditempat, maka harus menunggu. Padahal, kami-kami juga bisa selain menerima berkas, kami juga bisa mengentry data. Maksudnya disini biar cepat, pelanggan tidak ada yang protes. Selain itu seringkali ketidaktepatan waktu dalam penyelesaian izin, dikarenakan staf yang mengurus pelayanan tersebut sering menunda pekerjaannya dalam memasukan data permohonan izin hingga data sudah terkumpul banyak dan petugas sering lupa untuk menghubungi pengurus izin ketika izin telah selesai.”

(Sumber : Wawancara, 18 Juli 2013)

Berikut pendapat dari Bapak Yulis Seprian sebagai penerima layanan, menyatakan bahwa :

“Berdasarkan pengalaman saya, dalam pengurusan surat izin saya rasa waktunya sesuai dengan surat izin apa yang kita urus. Kalau memang memerlukan peninjauan lapangan maka waktu penyelesaiannya juga lama. Hal tersebut bias kami maklumi, tetapi yang menjadi masalah kalau petugas tidak dapat memastikan dengan tepat kapan proses akan selesai dengan mengatakan “akan kami beri tahu kalau sudah selesai” sehingga membuat saya menunggu”.

(Sumber : Wawancara, 18 Juli 2013)

Berikut pendapat dari Bapak Syirot Karsa Dwitara sebagai penerima layanan, menyatakan bahwa :

“Beberapa hari yang lalu saya mengurus berkas izin di BP2T, sambil saya tanyakan kapan ya berkasnya selesai dan bisa saya ambil? Petugas pelayanannya menjawab, nanti saya hubungi lewat nomor hp bapak aja. Lalu saya pun mengiyakan. Kemudian saya tunggu beberapa hari, sudah lewat 2 (dua) minggu tapi kok ga ada kabar dan informasi. Padahal berkas tersebut akan saya gunakan untuk beberapa pekerjaan. Akhirnya saya berinisiatif

untuk mendatangi langsung ke kantornya. Lalu saya menanyakan bekas atas nama perusahaan saya melalui petugas pelayanan yang sama. Dengan seandainya petugas tersebut mengatakan bahwa berkas bapak sudah siap dari kemarin, sudah beberapa hari yang lalu. Terus saya jawab, lho kok tidak menghubungi saya? Katanya mau menghubungi nomor saya? Saya tunggu-tunggu tidak ada. Lalu petugas itu dengan santainya menjawab : "maaf, saya lupa pak". Menurut saya kalo caranya begini bisa menghambat kerjaan saya dong. Hanya habis waktu menunggu berkas, tapi informasinya tidak ada".

(Sumber : Wawancara, 18 Juli 2013)

Berikut pendapat dari Ibu Asmaniar, SE sebagai penerima layanan, menyatakan bahwa :

"Pelayanan yang saya terima, kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan kurang tepat, menurut saya cukup lama".

(Sumber : Wawancara, 18 Juli 2013)

Dari pernyataan informan diketahui bahwa kepastian waktu pelayanan dalam pengurusan izin dinilai menjadi kendala dalam kinerja pelayanan terhadap masyarakat dengan adanya keluhan dari masyarakat tentang kepastian waktu penyelesaian dalam proses penyelesaian izin. Sehingga mengakibatkan tidak efektifnya kinerja dari Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang terhadap pelayanan kepada masyarakat.

Seperti yang disampaikan oleh Ridwan Juniars0 tentang beberapa hambatan yang biasanya dikeluhkan oleh masyarakat yang ingin mengurus perizinan salah satunya adalah "waktu". Untuk menciptakan kinerja pelayanan yang efektif, maka dibutuhkan keterbukaan informasi tentang standar waktu penyelesaian pengurusan izin agar masyarakat yang

mengurus surat izin dapat mengetahui waktu penyelesaian surat izin yang sedang diurus.

2. Akurasi pelayanan

Akulturasi pelayanan berkaitan dengan reabilitas pelayanan, bebas dari kesalahan-kesalahan.

Terkait dengan masalah akurasi pelayanan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang, Bapak Ari Saputra, SH sebagai Kasubbag Umum dan Kepegwaian BP2T Kota Tanjungpinang menyatakan bahwa :

"Kami selalu menekankan kepada semua petugas agar teliti pada saat mempersiapkan berkas-berkas supaya terhindar dari kesalahan."

(Sumber : Wawancara, 18 Juli 2013).

Adapun pernyataan dari Ibu Rosyanti sebagai Staf Pelayanan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang menyatakan bahwa :

"Dalam mempersiapkan berkas-berkas kami selalu teliti, dan sejauh ini belum ada pemohon izin yang protes karena ada kesalahan."

(Sumber : Wawancara, 18 Juli 2013).

Berikut pendapat dari Bapak Yulis Seprian sebagai penerima layanan, menyatakan bahwa :

"Dari segi akurasi, saya cukup puas dengan kinerja BP2T Kota Tanjungpinang".

(Sumber : Wawancara, 18 Juli 2013)

Berikut pendapat dari Bapak Syirot Karsa Dwitara sebagai penerima layanan, menyatakan bahwa :

“selama ini saya tidak ada keluhan untuk akurasi pelayanan, saya rasa sudah cukup baik.”

(Sumber : Wawancara, 18 Juli 2013)

Berikut pendapat dari Ibu Asmaniar, SE sebagai penerima layanan, menyatakan bahwa :

“saya rasa akurasi pelayanan di BP2T sudah cukup baik.”

(Sumber : Wawancara, 18 Juli 2013)

Berdasarkan pendapat dari informan diketahui bahwa akurasi dalam pengurusan izin diketahui sangat baik, sehingga dapat menciptakan kinerja terhadap pelayanan yang efektif kepada masyarakat.

Akurasi pelayanan sangat penting dalam proses perizinan karena menentukan kebenaran, ketepatan dan keabsahan dari suatu izin.

3. Kesopanan dan keramahan

Dalam memberikan pelayanan personil yang berada di garis depan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan harus dapat memberikan sentuhan pribadi yang menyenangkan. Sentuhan pribadi yang menyenangkan tercermin melalui penampilan, bahasa tubuh dan tutur bahasa yang sopan, ramah, lincah dan gesit.

Terkait dengan masalah kepastian kesopanan dan keramahan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang, Bapak Ari Saputra, SH sebagai Kasubbag Umum dan Kepegawaian BP2T Kota Tanjungpinang menyatakan bahwa :

"Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, keramahan dan kesopanan merupakan hal yang penting untuk mencapai tujuan kita bersama yakni memberikan pelayanan yang prima sesuai dengan tuntutan masyarakat yang terdapat pada Visi dan Misi BPPT".

(Sumber : Wawancara, 18 Juli 2013).

Adapun pernyataan dari Ibu Rosyanti sebagai Staf Pelayanan pada BP2T Kota Tanjungpinang menyatakan bahwa :

"Untuk memberikan pelayanan yang baik, kami sebagai pegawai yang melayani masyarakat diharapkan dapat memberikan kesan yang baik dengan bersikap ramah dan bertutur kata yang sopan dan mudah dipahami oleh masyarakat sebagai penerima layanan".

(Sumber : Wawancara, 18 Juli 2013).

Berikut pendapat dari Bapak Yulis Seprian sebagai penerima layanan, menyatakan bahwa :

"Kalau berbicara mengenai kesopanan dan keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan, mereka sudah cukup ramah dan sopan ketika berhadapan dengan masyarakat".

(Sumber : Wawancara, 18 Juli 2013)

Berikut pendapat dari Bapak Syirot Karsa Dwitara sebagai penerima layanan, menyatakan bahwa :

"Secara umum semua pegawai berhadapan langsung dengan masyarakat disini sudah cukup ramah dan sopan. Saya pikir masalah pelayan memang dibutuhkan pegawai yang ramah dan murah senyum".

(Sumber : Wawancara, 18 Juli 2013)

Berikut pendapat dari Ibu Asmaniar, SE sebagai penerima layanan, menyatakan bahwa :

"Keramah tamahan dan kesopanan dalam pelayanan yang sudah kami dapatkan dirasa sudah cukup memuaskan kami dalam mengurus izin."

(Sumber : Wawancara, 18 Juli 2013)

Dari pernyataan masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang tersebut, menunjukkan bahwa aspek kesopanan dan keramahan para petugas pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat di kantor tersebut dinilai baik, sehingga dapat menciptakan kinerja terhadap pelayanan yang efektif kepada masyarakat.

Untuk memberikan pelayanan yang baik dan berkesan di mata masyarakat, para petugas dituntut untuk bertindak sopan dan ramah ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam memberikan pelayanan, petugas yang berinteraksi langsung dengan masyarakat harus dapat memberikan sentuhan pribadi yang menyenangkan. Sentuhan pribadi yang menyenangkan tersebut tercermin melalui penampilan, bahasa tubuh dan tutur bahasa yang sopan, ramah, lincah dan gesit.

4. Tanggung jawab

Bertanggung jawab dalam penerimaan pesan atau permintaan dan penanganan keluhan pelanggan eksternal.

Terkait dengan masalah tanggung jawab di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang, Bapak Ari Saputra, SH sebagai Kasubbag Umum dan Kepegawaian BP2T Kota Tanjungpinang menyatakan bahwa :

“sebagai lembaga pelayanan publik, kami selalu berusaha untuk memberikan pelayanan terbaik. kami juga menerapkan sistem one stop service (sistem pelayanan terpadu satu pintu) sehingga diharapkan pelayanan yang kami berikan sesuai dengan harapan masyarakat”.

Disamping itu hal-hal yang dianggap sebagai kendala adalah, dari segi kepegawaian, masih kurangnya pemahaman dan disiplin

pegawai terhadap uraian tugas pelayanan, hal ini menyebabkan kurangnya tanggung jawab pegawai dalam melaksanakan tugas pelayanan."

(Sumber : Wawancara, 18 Juli 2013).

Adapun pernyataan dari Ibu Rosyanti sebagai Staf Pelayanan pada

BP2T Kota Tanjungpinang menyatakan bahwa :

"Terkait dengan tanggung jawab, dalam pelaksanaan pekerjaan, staf yang mengurus pelayanan tersebut sering menunda pekerjaannya dalam mengentry data permohonan izin, kebiasaan dari petugas, setelah data yang masuk terkumpul banyak, baru langsung diproses, sehingga pekerjaan yang harus diselesaikan menjadi menumpuk.

Ditambah lagi setelah proses dokumen izin selesai petugas sering lupa untuk menghubungi pengurus izin. Hal-hal seperti ini yang sering dikeluhkan oleh masyarakat, karena terkait dengan kepastian waktu penyelesaian izin."

(Sumber : Wawancara, 18 Juli 2013)

Berikut pendapat dari Bapak Yulis Seprian sebagai penerima layanan, menyatakan bahwa :

"Menurut saya, pegawai kurang disiplin dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada kami yang mengurus surat izin". misalnya petugas pelayanan meninggalkan loket di jam-jam kerja maupun jam istirahat, sementara para pemohon izin banyak yang membutuhkan layanan. Jadi saya rasa, seandainya kalau ada pegawai yang meninggalkan loket perlu ada petugas yang menggantikan sementara. "

(Sumber : Wawancara, 18 Juli 2013)

Berikut pendapat dari Bapak Syirot Karsa Dwitara sebagai penerima layanan, menyatakan bahwa :

"Beberapa hari yang lalu saya mengurus berkas izin di BP2T, sambil saya tanyakan kapan ya berkasnya selesai dan bisa saya ambil? Petugas pelayanannya menjawab, nanti saya hubungi lewat nomor hp bapak aja. Lalu saya pun mengiyakan. Kemudian saya tunggu beberapa hari, sudah lewat 2 (dua) mingguan tapi kok ga ada kabar dan informasi. Padahal berkas tersebut akan saya gunakan untuk beberapa pekerjaan. Akhirnya saya berinisiatif untuk mendatangi langsung ke kantornya. Lalu saya menanyakan bekas atas nama perusahaan saya melalui petugas pelayanan yang

sama. Dengan seandainya petugas tersebut mengatakan bahwa berkas bapak sudah siap dari kemarin, sudah beberapa hari yang lalu. Terus saya jawab, lho kok tidak menghubungi saya? Katanya mau menghubungi nomor saya? Saya tunggu-tunggu tidak ada. Lalu petugas itu dengan polosnya menjawab : "maaf, saya lupa pak". Menurut saya kalo caranya begini bisa menghambat kerjaan saya dong. Hanya habis waktu menunggu berkas, tapi informasinya tidak ada."

(Sumber : Wawancara, 18 Juli 2013)

Berikut pendapat dari Ibu Asmaniar, SE sebagai penerima layanan, menyatakan bahwa :

"Kalau pengalaman saya, mereka cukup cepat merespon apa yang kita butuhkan".

(Sumber : Wawancara, 18 Juli 2013)

Dari beberapa hasil wawancara di atas tentang tanggungjawab pegawai dalam melaksanakan tugas di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang, dinilai tidak baik karena para petugas dianggap kurang bertanggung jawab dan kurang berdisiplin dalam melaksanakan tugasnya. Sehingga mengakibatkan tidak efektifnya kinerja dari Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang terhadap pelayanan kepada masyarakat.

5. Kelengkapan

Kelengkapan pelayanan menyangkut lingkup (cakupan) pelayanan ketersediaan sarana pendukung.

Terkait dengan masalah kelengkapan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang, Bapak Ari Saputra, SH sebagai Kasubbag Umum dan Kepegawaian Badan Pelayanan Perizinan Kota Tanjungpinang menyatakan bahwa :

“Dalam hal hal pelayanan ini salah satu yang menjadi kendala kami adalah kurangnya Perda Perizinan. Sehingga masih adanya izin-izin yang tidak bisa kami adakan dikarenakan tidak adanya Perda, misalnya izin yang berada di dinas pendidikan, dinas pariwisata dan dinas kesehatan. Sehingga apa yang dikatakan kita sebagai Badan Perizinana yang diberikan wewenang sebagai lembaga yang mengurus izin, namun tidak semua perizinan dapat dilakukan disini. Sehingga masyarakat yang tidak tahu, mereka mengira segala izin bisa diterbitkan disini. Masyarakat juga sempat menyampaikan keluhannya karena mereka harus repot kedinas yang terkait.”

(Sumber : Wawancara, 14 Mei 2013).

Adapun pernyataan dari Ibu Rosyanti sebagai Staf Pelayanan pada BP2T Kota Tanjungpinang menyatakan bahwa :

“Di BP2T memang mengakomodasi banyak izin, tetapi selama saya bertugas, tetap saja ada permohonan izin yang datang ternyata diluar dari pelayanan BP2T, artinya masih ada izin-izin yang tidak dapat diakomodasi oleh BP2T”

(Sumber : Wawancara, 18 Juli 2013).

Berikut pendapat dari Bapak Yulis Seprian sebagai penerima layanan, menyatakan bahwa :

“yang namanya Badan pelayanan terpadu seharusnya melingkupi semua izin, sehingga masyarakat dimudahkan dengan mengurus izin hanya di satu tempat.”

(Sumber : Wawancara, 18 Juli 2013)

Berikut pendapat dari Bapak Syirot Karsa Dwitara sebagai penerima layanan, menyatakan bahwa :

“sejauh ini kebetulan izin yang saya urus terdapat di BP2T, jadi tidak perlu ke kantor-kantor lain.”

(Sumber : Wawancara, 18 Juli 2013)

Berikut pendapat dari Ibu Asmaniar, SE sebagai penerima layanan, menyatakan bahwa :

"Menurut saya, izin yang dilayani oleh BP2T sudah cukup melayani izin usaha, terutama usaha menengah kebawah."
(Sumber : Wawancara, 18 Juli 2013)

Berdasarkan hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa kelengkapan yang mencakup layanan Badan Pelayanan perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang dinilai efektif / memadai dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, walaupun masih ada jenis perizinan yang belum diakomodir di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu. Sehingga dapat menciptakan kinerja pelayanan yang efektif kepada masyarakat.

Kelengkapan dari suatu lembaga pelayanan terpadu dengan konsep one stop servive sangat dibutuhkan dengan tujuan untuk mempermudah dan mempercepat proses layanan kepada masyarakat. Namun demikian perlu juga disesuaikan dengan kebutuhan dan potensi dunia usaha disuatu daerah.

6. Kemudahan mendapatkan pelayanan

Kemudahan mendapatkan pelayanan berkaitan dengan banyaknya petugas yang melayani dan fasilitas yang mendukung.

Terkait dengan masalah kemudahan mendapatkan pelayanan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang, Bapak Ari Saputra, SH sebagai Kasubbag Umum dan Kepegwaian BP2T Kota Tanjungpinang menyatakan bahwa :

"Hal yang perlu saya sampaikan juga bahwa keterbatasan jumlah personil yang bertugas pada bagian pelayanan merupakan salah satu kendala juga bagi kami untuk mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat."
(Sumber : Wawancara, 18 Juli 2013).

Adapun pernyataan dari Ibu Rosyanti sebagai Staf Pelayanan pada BP2T Kota Tanjungpinang menyatakan bahwa :

"Kekurangan personil sangat dirasakan pada saat ada petugas yang tidak masuk kantor, akibatnya pelayanan agak terganggu karena adanya rangkap tugas oleh pegawai yang ada, selain itu pada saat jam istirahat tidak ada petugas yang bergantian untuk standby di loket akibatnya loket kosong."
(Sumber : Wawancara, 18 Juli 2013).

Berikut pendapat dari Bapak Yulis Seprian sebagai penerima layanan, menyatakan bahwa :

"Saya merasakan sulitnya pengurusan ijin ini berurusan dengan kasir. Saat itu saya kesana pada siang hari, pada saat jam istirahat kantor. Padahal saya kan juga punya kerjaan diluar, saya menyesuaikan jadwal pekerjaan saya dong. Sekitar seminggu yang lalu tuh saya disana, tiba diloket dalam keadaan kosong. Kemudian saya lihat di bagian lain terdapat dua orang staf, dan di bagian lain lagi terdapat tiga orang staf. Namun mereka itu tidak bertugas sebagai kasir. Mereka sibuk mengurus berkas permohonan izin lainnya. Saya pikir mereka lagi pada istirahat. Padahal, kalau untuk urusan istirahat kan bisa bergantian, untuk makan siang dan istirahat sholat, karena tugas mereka sendiri sebagai kasir, ya harus siap ditempat lah..sedangkan di bank aja ada teller pengganti saat jam istirahat."

Menurut saya yang namanya loket kasir itu selama jam kerja tidak ada istilah kosong. Seandainya petugasnya mau istirahat itupun harus digilir atau bergantian dengan temannya. Waktu itu hampir 30 menit saya menunggu dan sudah waktunya saya masuk kantor lagi. Haduuh,,pokoknya saya kecewa aja, sudah menunggu lama. Sampai detik saya pulang, kasirnya pun belum juga datang."

Disini saya menilai kinerja bagian kasir belum maksimal, mempersulit orang. Tidak mementingkan pelanggan."
(Sumber : Wawancara, 18 Juli 2013)

Berikut pendapat dari Bapak Syirot Karsa Dwitara sebagai penerima layanan, menyatakan bahwa :

"Pelaksanaan tahapan pengurusan izin tidak sesuai dengan SOP, pada jam istirahat siang loket pelayanan dan kasir selalu kosong, seharusnya ada petugas pengganti".
(Sumber: Wawancara, 7 Juni 2013)

Berikut pendapat dari Ibu Asmaniar, SE sebagai penerima layanan, menyatakan bahwa :

"Pada kantor pelayanan seperti BP2T perlu jumlah personil yang cukup, supaya pelayanan tidak terputus."
(Sumber : Wawancara, 18 Juli 2013)

Dari beberapa hasil wawancara di atas tentang kemudahan mendapatkan pelayanan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang, dinilai tidak baik karena dinilai pelayanan yang kurang handal dalam memberikan pelayanan setiap saat. Sehingga mengakibatkan tidak efektifnya kinerja dari Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang terhadap pelayanan kepada masyarakat.

7. Pelayanan pribadi

Pelayanan pribadi berkaitan dengan ruang/tempat pelayanan kemudahan, ketersediaan, data/informasi dan petunjuk – petunjuk.

Terkait dengan masalah pelayanan pribadi di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang, Bapak Ari Saputra, SH sebagai Kasubag Umum dan Kepegwaian BP2T Kota Tanjungpinang menyatakan bahwa :

"Penyediaan informasi dan petunjuk-petunjuk pelayanan yang ada di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang sudah sesuai dengan mekanisme yang ada. Karena kami sesuaikan dengan SOP dan peraturan perundang-undangan".
(Sumber : Wawancara, 18 Juli 2013).

Adapun pernyataan dari Ibu Rosyanti sebagai Staf Pelayanan pada BP2T Kota Tanjungpinang menyatakan bahwa :

"Prosedur pelayanan disini sudah jelas dan sesuai dengan mekanisme pelayanan yang tercantum dalam ruang pelayanan."
(Sumber : Wawancara, 184 Juli 2013).

Berikut pendapat dari Yulis Seprian sebagai penerima layanan, menyatakan bahwa :

"Ketersediaan informasi tentang prosedur pelayanan yang ada di kantor ini saya rasa sudah jelas dan sesuai dengan mekanisme pelayanan yang tertera ruang pelayanan."
(Sumber : Wawancara, 5 Juni 2013)

Berikut pendapat dari Bapak Syirot Karsa Dwitara sebagai penerima layanan, menyatakan bahwa :

"Menurut saya proses pelayanannya tidak berbelit-belit dan mudah, karena kemudahan-kemudahan tentang prosedur dan mekanisme perizinan telah disajikan dengan berbagai media dengan baik, jadi saya merasa tidak begitu sulit untuk mengurus perizinan"
(Sumber : Wawancara, 18 Juli 2013)

Berikut pendapat dari Ibu Asmaniar, SE sebagai penerima layanan, menyatakan bahwa :

"Persyaratan administrasi untuk memperoleh pelayanan disini sudah cukup jelas persyaratannya, sehingga kami jadi tidak repot untuk mengurus persyaratannya."
(Sumber : Wawancara, 18 Juli 2013)

Berdasarkan hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa pelayanan pribadi Badan Pelayanan perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang dinilai baik. Hal ini ditunjukkan dengan ketersediaan informasi yang jelas sehingga membuat masyarakat merasa terlayani dengan baik dan tidak membingungkan. Dengan demikian dapat menciptakan kinerja pelayanan yang efektif kepada masyarakat.

8. Variasi model pelayanan

Variasi model pelayanan berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola baru pelayanan.

Terkait dengan masalah variasi model pelayanan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang, Bapak Ari Saputra, SH sebagai Kasubbag Umum dan Kepegawaian BP2T Kota Tanjungpinang menyatakan bahwa :

"Kami menyiapkan media bagi masyarakat yakni pelayanan lewat via sms yang bisa setiap saat dihubungi dan kita juga memiliki website, sistem layanan online tersebut diberlakukan dengan dasar mempercepat proses pelayanan perizinan serta pengaduan. Kita tahu, warga kerap kesulitan melakukan akses informasi untuk mendapatkan layanan perizinan, khususnya bagi warga yang tidak berkesempatan datang ke kantor. Dengan adanya sistem online ini, tentunya kami berharap ada kemudahan bagi masyarakat yang ingin mengurus izin."

(Sumber : Wawancara, 18 Juni 2013).

Adapun pernyataan dari Ibu Rosyanti sebagai Staf Pelayanan pada BP2T Kota Tanjungpinang menyatakan bahwa :

"Semua kegiatan pelayanan sudah menggunakan computer dengan aplikasi yang disediakan, sehingga dalam memberikan pelayanan juga lebih mudah. Ini sangat bagus karena apa yang kita butuhkan juga dapat diperoleh dengan cepat, tidak perlu repot-repot cari di lemari file."

(Sumber : Wawancara, 18 Juli 2013).

Berikut pendapat dari Bapak Yulis Seprian sebagai penerima layanan, menyatakan bahwa :

"Sumber informasi ada, seperti kotak saran, pelayanan via telepon, fax dan sms, yang bisa setiap saat kita hubungi."

(Sumber : Wawancara, 18 Juli 2013)

Berikut pendapat dari Bapak Syirot Karsa Dwitara sebagai penerima layanan, menyatakan bahwa :

"Dengan inovasi yang dikembangkan BP2T sangat bagus dan sangat membantu dalam mempermudah urusan perizinan."
(Sumber : Wawancara, 5 Juni 2013)

Berikut pendapat dari Ibu Asmaniar, SE sebagai penerima layanan, menyatakan bahwa :

"Walaupun saya baru mengetahui layanan via online dan sms, saya rasa model layanan seperti ini sangat mempermudah masyarakat untuk mendapatkan akses perizinan."
(Sumber : Wawancara, 5 Juni 2013)

Berdasarkan hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa variasi model pelayanan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang dinilai baik. Hal ini ditunjukkan dengan adanya inovasi – inovasi bertujuan memudahkan masyarakat untuk mengakses layanan informasi dan pengadaan dari Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang dengan media – media yang mudah dijangkau oleh masyarakat. Dengan adanya variasi model layanan ini dapat menciptakan kinerja pelayanan yang efektif kepada masyarakat.

9. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan

Kenyamanan pelayanan berkaitan dengan ruang tunggu/tempat pelayanan, kemudahan, ketersediaan data dan Informasi dan petunjuk- petunjuk.

Terkait dengan masalah kenyamanan dalam memperoleh pelayanan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang, Bapak Ari Saputra, SH sebagai Kasubbag Umum dan Kepegawaian BP2T Kota Tanjungpinang menyatakan bahwa :

"Sama halnya dengan pelayanan pribadi untuk mendapatkan kemudahan dan petunjuk-petunjuk layanan, kami sudah mengakomodir dengan baik, sehingga masyarakat mudah untuk mengurus izin, tetapi belum didukung dengan kenyamanan ruang pelayanan. Kami rasa ruang pelayanan sempit dan kami akan terus berbenah untuk mengatasi masalah ini."

(Sumber : Wawancara, 18 Juli 2013).

Adapun pernyataan dari Ibu Rosyanti sebagai Staf Pelayanan pada BP2T Kota Tanjungpinang menyatakan bahwa :

"Secara umum ketersediaan informasi dari kami sudah cukup memadai, hanya saja kenyamanan pengurus izin cukup terganggu karena luas ruang pelayanan yang kurang memadai"

(Sumber : Wawancara, 18 Juli 2013).

Berikut pendapat dari Bapak Yulis Seprian sebagai penerima layanan, menyatakan bahwa :

"Saya tidak merasa bingung mengurus izin karena semua prosedurnya sudah jelas, tetapi ruang pelayanan perlu di benah lagi untuk kenyamanan masyarakat."

(Sumber : Wawancara, 18 Juli 2013)

Berikut pendapat dari Bapak Syirot Karsa Dwitara sebagai penerima layanan, menyatakan bahwa :

"Ruang pelayanan saya rasa perlu dilengkapi dengan fasilitas-fasilitas supaya menjaga kenyamanan pengurus izin."

(Sumber : Wawancara, 18 Juli 2013)

Berikut pendapat dari Ibu Asmaniar, SE sebagai penerima layanan, menyatakan bahwa :

"Selama saya mengurus izin terasa kurang nyaman."

(Sumber : Wawancara, 18 Juli 2013)

Dari beberapa hasil wawancara di atas tentang kenyamanan dalam memperoleh layanan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota

Tanjungpinang, dinilai tidak baik dari segi tempat layanan. karena dinilai tempat layanan yang kurang memadai untuk melayani masyarakat terlebih lagi pada saat pengurus izin sedang ramai. Sehingga mengakibatkan kurang efektifnya kinerja dari Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang terhadap pelayanan kepada masyarakat.

10. Atribut pendukung pelayanan

Yang dimaksud atribut pendukung pelayanan dalam hal ini adalah sarana dan prasarana yang di berikan dalam proses pelayanan.

Terkait dengan masalah atribut pendukung pelayanan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang, Bapak Ari Saputra, SH sebagai Kasubbag Umum dan Kepegawaian BP2T Kota Tanjungpinang menyatakan bahwa :

"Memang kami akui bahwa kondisi fisik Kantor BP2T Kota Tanjungpinang dirasa kurang memadai dalam memberi layanan kepada masyarakat dikarenakan keterbatasan fasilitas gedung. Sekitar 3 bulan kami menempati gedung ini, jadi kami dalam kondisi perbenahan fasilitas gedung. Keterbatasan fasilitas fisik gedung dalam memberikan pelayanan disebabkan gedung ini sebelumnya didisain bukan sebagai tempat layanan masyarakat sehingga pada saat ini digunakan untuk kantor pelayanan masyarakat tidak sesuai dengan disain "

(Sumber : Wawancara, 18 Julii 2013).

Adapun pernyataan dari Ibu Rosyanti sebagai Staf Pelayanan pada BP2T Kota Tanjungpinang menyatakan bahwa :

"Dalam bertugas saya merasa kesulitan apabila jumlah pengurus izin sedang ramai, karena ruang loket sangat sempit sehingga pemohon izin terkadang berdesakan."

(Sumber : Wawancara, 18 Juli 2013).

Berikut pendapat dari Bapak Yulis Seprian sebagai penerima layanan, menyatakan bahwa :

“Ya, kondisi ruang pelayanan di kantor ini kurang nyaman karena letaknya diteras depan kantor, sehingga ruang tunggu, tidak ada TV, AC, tidak disediakan air mineral yang dapat dinikmati secara gratis. Jadi kalau pas menunggu kita tidak merasa nyaman dan cepat bosan, selain itu fasilitas untuk pelayanan umum seperti toilet dan musholah tidak disediakan.”

(Sumber : Wawancara, 18 Juli 2013)

Berikut pendapat dari Bapak Syirot Karsa Dwitara sebagai penerima layanan, menyatakan bahwa :

“Menurut saya kondisi ruang pelayanan di kantor ini kurang cukup baik, selain kondisi ruangan yang sempit, ruang tunggu juga terasa kurang nyaman, dan terkesan tidak aman”

(Sumber : Wawancara, 18 Juli 2013)

Berikut pendapat dari Ibu Asmaniar, SE sebagai penerima layanan, menyatakan bahwa :

“Untuk lahan parkir menurut saya kurang memadai, bahkan tidak memadai. Waktu saya mengurus izin, sangat sulit mencari tempat parkir. Jangankan mendapatkan tempat parkir, mau memuju ke area parker aja susah. Mana lagi pintu antara keluar masuk sama aja. Padahal lokasi kantor BP2T tersebut berada tepat di pinggir jalan potokol, banyak kendaraan dari arah berlawanan yang lalu lalang. Dari arah berlawanan juga ada yang mau masuk ke kantor tersebut. Mana harus menunggu kendaraan yang dari dalam mau keluar. Sementara kendaraan yang akan masuk juga masih menunggu antrian. Mobil, motor jadi satu pintu keluar masuknya dan jadi satu lahan parkirnya. Selain itu yang saya keluhkan tidak ada juga petugas parker yang mengarahkan tempat kita parker, jadi memang sulit sih mau meletakkan kendaraan dimana, karena dimana-mana penuh.

Saya rasa hal ini tidak efisien, sangat-sangat membuang waktu, padahal aktifitas lain masih menunggu.”

(Sumber : Wawancara, 18 Juli 2013)

Dari hasil wawancara dan observasi langsung peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa kondisi ruang pelayanan dan ketersediaan fasilitas pendukung di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang dinilai tidak baik dan tidak lengkap. Kondisi ruang pelayanannya sempit, kurang nyaman dan aman serta tidak dilengkapi fasilitas pendukung seperti ruang tunggu yang nyaman, TV, AC, tempat ibadah, toilet dan tempat parkir yang kurang memadai. Sehingga mengakibatkan kurang efektifnya kinerja dari Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang terhadap pelayanan kepada masyarakat.

Tabel 4.2

Pembahasan Efektifitas Kinerja BP2T Kota Tanjungpinang

No.	Faktor-Faktor	Pembahasan
1	Kepastian waktu pelayanan	Kepastian waktu pelayanan dalam pengurusan izin dinilai menjadi kendala dalam kinerja pelayanan terhadap masyarakat dengan adanya keluhan dari masyarakat tentang kepastian waktu penyelesaian dalam proses penyelesaian izin. Sehingga mengakibatkan tidak efektifnya kinerja dari Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang terhadap pelayanan kepada masyarakat.
2	Akurasi pelayanan	Akurasi dalam pengurusan izin diketahui sangat baik. sehingga dapat menciptakan kinerja terhadap

		pelayanan yang efektif kepada masyarakat.
3	Kesopanan dan keramahan	Kesopanan dan keramahan para petugas pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat di kantor tersebut dinilai baik, sehingga dapat menciptakan kinerja terhadap pelayanan yang efektif kepada masyarakat.
4	Tanggung jawab	Tanggungjawab pegawai dalam melaksanakan tugas di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang, dinilai tidak baik karena para petugas dianggap kurang bertanggung jawab dan kurang berdisiplin dalam melaksanakan tugasnya. Sehingga mengakibatkan tidak efektifnya kinerja dari Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang terhadap pelayanan kepada masyarakat.
5	Kelengkapan	Kelengkapan yang mencakup layanan Badan Pelayanan perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang dinilai efektif / memadai dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, walaupun masih ada jenis perizinan yang belum diakomodir di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu. Sehingga dapat menciptakan kinerja pelayanan yang efektif kepada masyarakat.

6	Kemudahan mendapatkan pelayanan	Kemudahan mendapatkan pelayanan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang, dinilai tidak baik karena dinilai pelayanan yang kurang handal dalam memberikan pelayanan setiap saat. Sehingga mengakibatkan tidak efektifnya kinerja dari Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang terhadap pelayanan kepada masyarakat.
7	Pelayanan pribadi	Pelayanan pribadi Badan Pelayanan perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang dinilai baik. Hal ini ditunjukkan dengan ketersediaan informasi yang jelas sehingga membuat masyarakat merasa terlayani dengan baik dan tidak membingungkan. Dengan demikian dapat menciptakan kinerja pelayanan yang efektif kepada masyarakat.
8	Variasi model pelayanan	Variasi model pelayanan pada Badan Pelayanan perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang dinilai baik. Hal ini ditunjukkan dengan adanya inovasi – inovasi bertujuan memudahkan masyarakat untuk mengakses layanan informasi dan pengaduan dari Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang dengan media – media yang mudah dijangkau

		oleh masyarakat. Dengan adanya variasi model layanan ini dapat menciptakan kinerja pelayanan yang efektif kepada masyarakat.
9	Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan	Dari segi tempat layanan, karena dinilai tempat layanan yang kurang memadai untuk melayani masyarakat terlebih lagi pada saat pengurus izin sedang ramai. Sehingga mengakibatkan kurang efektifnya kinerja dari Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang terhadap pelayanan kepada masyarakat.
10	Atribut Pendukung Pelayanan	Dari hasil wawancara dan observasi langsung peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa kondisi ruang pelayanan dan ketersediaan fasilitas pendukung di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang dinilai tidak baik dan tidak lengkap. Kondisi ruang pelayanannya sempit, kurang nyaman dan aman serta tidak dilengkapi fasilitas pendukung seperti ruang tunggu yang nyaman, TV, AC, tempat ibadah, toilet dan tempat parkir yang kurang memadai. Sehingga mengakibatkan kurang efektifnya kinerja dari Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota

		Tanjungpinang terhadap pelayanan kepada masyarakat.
--	--	---

4.2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Efektifitas Kinerja Pelayanan Perizinan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang.

Menurut Widodo (2001), sebagai perwujudan dari apa yang harus diperhatikan dan dilakukan oleh pelayan publik agar kualitas layanan menjadi baik. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Berdasarkan informasi tentang kinerja dari Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang, seperti yang dikemukakan oleh Mahmudi tentang 5 faktor yang mempengaruhi kinerja, dalam hal ini berdasarkan informasi mengenai efektifitas kinerja dari Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang dipengaruhi oleh beberapa faktor. Adapun faktor-faktor tersebut antara lain :

1. Faktor personal / individu.

Pada faktor personal / individu, meliputi pengetahuan, kemampuan, kepercayaan diri, motivasi dan komitmen yang dimiliki oleh setiap individu / petugas Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota

Tanjungpinang. Dalam pengukuran kinerja Badan Pelayanan Perizinan terpadu Kota Tanjungpinang, diketahui terdapat indikator – indikator yang dianggap mempengaruhi efektivitas kinerja dan terkait langsung dengan faktor personal / individu, antara lain; Kepastian waktu pelayanan dan Tanggung jawab.

Dari informasi yang diperoleh, bahwa ketidak tepatan waktu mulai dari pengajuan permohonan hingga penyelesaian proses pengurusan izin diakibatkan dari pejabat yang berwenang member izin sedang tidak ditempat, tanggung jawab terhadap tugas, serta kedisiplinan petugas dalam melaksanakan tugas.

Hal – hal tersebut tidak sesuai dengan apa yang diamanatkan dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip yang secara umum mencakup permasalahan - permasalahan tersebut, antara lain:

- **Kepastian Waktu**

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

- **Tanggung Jawab**

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Faktor ini jelas menjadi pengaruh negatif terhadap kinerja pelayanan dari Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang, sehingga layanan kepada masyarakat tidak berjalan secara efektif.

2. Faktor system

Pada faktor system, meliputi system kerja, fasilitas kerja atau infrastruktur yang diberikan oleh organisasi, proses pengorganisasian dan kultur kerja dalam organisasi.

Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang. Dari indikator yang digunakan dalam pengukuran kinerja Badan Pelayanan Perizinan terpadu Kota Tanjungpinang, diketahui terdapat indikator yang dianggap mempengaruhi efektivitas kinerja dan terkait langsung dengan system, antara lain; Kemudahan mendapatkan pelayanan, Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, Atribut Pendukung Pelayanan.

Dari informasi yang diperoleh, bahwa kemudahan mendapatkan pelayanan diketahui bermasalah pada system organisasi dan kultur kerja pada intern Badan Pelayanan Perizinana Terpadu Kota Tanjungpinang, hal ini terkait dengan kedisiplinan dan pembagian tugas dari masing – masing petugas, di samping itu kurang didukungnya sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan yang memadai juga menjadi masalah dalam menciptakan kinerja pelayanan kepada masyarakat yang efektif.

Secara umum sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan di dalam pelayanan publik, karena apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan

yang dilakukan tidak akan dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana.

Hal – hal tersebut tidak sesuai dengan apa yang diamanatkan dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip yang secara umum mencakup permasalahan - permasalahan tersebut, antara lain:

- Kelengkapan Sarana dan Prasarana
Tersedianya sarana & prasarana kerja yang memadai
- Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan
Pemberi pelayanan harus disiplin, sopan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- 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.

Faktor ini jelas menjadi pengaruh negatif terhadap kinerja dari Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang, sehingga berjalan pelayanan kepada masyarakat tidak berjalan secara efektif.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebelumnya maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa pelayanan perizinan di Badan Pelayanan Perizinan Kota Tanjungpinang masih terdapat kekurangan sehingga dapat mempengaruhi efektifitas kinerja pelayanan terhadap masyarakat.

Dalam penilaian kinerja pelayanan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang menggunakan 10 indikator seperti yang dikemukakan oleh Azis Sanapiah, antara lain ; kepastian waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kelengkapan, kemudahan mendapatkan pelayanan, pelayanan pribadi, variasi model pelayanan, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, atribut pendukung pelayanan. Untuk mengetahui kinerja Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang dilakukan wawancara kepada Kasubbag Umum dan Kepegawaian dan staf bagian pelayanan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang, serta 3 (tiga) orang pemohon izin. Pertanyaan wawancara tersebut berpedoman pada 10 indikator tersebut.

Dari hasil wawancara, dapat diketahui dari 10 indikator didapati 5 indikator yang kinerjanya dinilai tidak efektif dikarenakan berbagai kendalanya dari masing - masing indikator. Adapun indikator tersebut antara lain; kepastian waktu pelayanan, tanggung jawab, kemudahan mendapatkan pelayanan, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, dan atribut pendukung pelayanan.

Dari penilaian efektifitas kinerja pelayanan diatas, hal – hal yang dianggap mempengaruhi efektifitas kinerja pelayanan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti yang disampaikan oleh Mahmudi, faktor – faktor tersebut antara lain ; faktor personal / individu dan faktor sistem.

Faktor personal / individu meliputi kepastian waktu pelayanan dan tanggung jawab petugas pelayanan. Pada faktor ini mengakibatkan ketidaksesuaian dengan prinsip – prinsip pelayanan dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003, antara lain ; kepastian waktu dan tanggung jawab. Sedangkan faktor system juga mengakibatkan ketidaksesuaian dengan prinsip – prinsip pelayanan dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003, antara lain ; kelengkapan sarana dan prasarana, kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan, serta kenyamanan.

Mahmudi (2007) menjelaskan hal-hal yang perlu diperhatikan dalam standar prosedur pelayanan publik: diantaranya : Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi informatika dan Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung, seperti toilet, tempat parkir, tempat ibadah, dan lain sebagainya.

5.2 Saran

Berikut adalah beberapa saran yang diharapkan berguna baik secara teoritis (untuk penelitian selanjutnya) dan secara praktis (untuk pihak-pihak yang terlibat dalam penelitian ini).

Saran Teoritis

1. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk melakukan pengamatan yang lebih lanjut lagi terhadap subjek penelitian, misalnya terhadap aspek efisiensi pelayanan perizinan.
2. Penelitian berikutnya diharapkan dapat mengkaji lebih mendalam lagi mengenai aspek-aspek yang mengganggu efektifitas kinerja pelayanan perizinan, baik yang disampaikan dalam pembahasan penelitian ini ataupun pandangan umum secara teoritis yang dikemukakan oleh Ridwan Juniarso tentang beberapa hambatan yang biasanya dikeluhkan oleh masyarakat yang ingin mengurus perizinan.

Saran Praktis

Sesuai Visi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang "Sebagai Perangkat Daerah yang Efektif, Handal dan Profesional dalam Memberikan Pelayanan" maka hal-hal yang harus diimplementasikan berdasarkan temuan dan diselaraskan dengan Misi badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang, antara lain :

1. Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang perlu meningkatkan penataan kelembagaan, system dan prosedur perizinan, sehingga terwujudnya manajemen pelayanan yang baik.

2. Meningkatkan kinerja Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang dalam peningkatan kehandalan pelayanan terhadap masyarakat, dengan mengutamakan tanggungjawab dari masing-masing petugas agar tercapainya pelayanan yang prima.
3. Meningkatkan efektifitas pelayanan melalui peningkatan sarana dan prasarana pelayanan di Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang agar menciptakan suasana nyaman kepada masyarakat.

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR PUSTAKA

- A.Anwar Prabu Mangkunegara, (2004). Manajemen Sumber Daya Manusia, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Brata, Atep Adya, (2003). Dasar-dasar Pelayanan Prima. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo
- Fandy Tjiptono, (2004). Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi
- Hadayaninrat Soerwarno. (1994). Pengantar Ilmu Administrasi Manajemen. Jakarta: Gunung Agung
- Irawan Prasetya, (2005). Metodologi Penelitian Administrasi, Jakarta, Universitas Terbuka
- Kurniawan Agung. (2005). Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaruan
- Mahmudi, (2005). Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: UPP AMP YKPN
- Moenir. (2006). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta :PT. Bumi Aksara
- Philipus M. Hadjon. (1993). Pengantar Hukum Perizinan. Cetakan 1. Surabaya: Yuridika.
- Ratminto, (2005). Manajemen Pelayanan. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Ridwan, Juniarso. (2009). Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik. Bandung : Nuansa.
- Sedarmayanti (2001). Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Mandar Maju, Bandung.
- Sondang P. Siagian. (1987). Manajemen Modern. Jakarta : PT. Gunung Agung
- Sinambela L.P. (2006). Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara
- Singarimbun, Masri. (1995). Metode Penelitian Survei. Jakarta : LP3ES
- Suryanto, Bagong. (2005). Metode Penelitian Sosial. Jakarta : Prenada Mania.
- Syukri, Agus Fanar. (2009). Standar Pelayanan Publik Pemda. Bantul: Kreasi Wacana.

Kurnia Saniadi, (2008) Analisis Kinerja Kantor Pelayanan Terpadu Dan Perijinan Kabupaten Grobogan, Semarang: UNDIP

Sudirman. S (2000). Pengaruh Motivasi Kerja Aparat Terhadap Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Kepada Masyarakat studi tentang pelayanan KTP, Jogjakarta: UGM

Panduan Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang. 2011

Pedoman Penulisan TAPM, Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka, Jakarta; 2009

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR PUSTAKA

- A.Anwar Prabu Mangkunegara, (2004). Manajemen Sumber Daya Manusia, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Brata, Atep Adya, (2003). Dasar-dasar Pelayanan Prima. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo
- Fandy Tjiptono, (2004). Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi
- Hadayaninrat Soerwarno. (1994). Pengantar Ilmu Administrasi Manajemen. Jakarta: Gunung Agung
- Irawan Prasetya, (2005). Metodologi Penelitian Administrasi, Jakarta, Universitas Terbuka
- Kurniawan Agung. (2005). Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaruan
- Mahmudi, (2005). Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: UPP AMP YKPN
- Moenir. (2006). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta :PT. Bumi Aksara
- Philipus M. Hadjon. (1993), Pengantar Hukum Perizinan. Cetakan I. Surabaya: Yuridika.
- Ratminto, (2005). Manajemen Pelayanan. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Ridwan, Juniarso. (2009). Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik Bandung : Nuansa.
- Sedarmayanti (2001). Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Mandar Maju, Bandung.
- Sondang P. Siagian. (1987). Manajemen Modern. Jakarta : PT. Gunung Agung
- Sinambela L.P. (2006). Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara
- Singarimbun, Masri. (1995). Metode Penelitian Survei. Jakarta : LP3ES
- Suryanto, Bagong. (2005). Metode Penelitian Sosial. Jakarta : Prenada Mania.
- Syukri, Agus Fanar. (2009). Standar Pelayanan Publik Pemda. Bantul: Kreasi Wacana.