40652.pdf

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

EVALUASI PELAYANAN PERIZINAN TERPADU OLEH BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU (BPPT) BERDASARKAN PERATURAN DAERAH NOMOR 3 TAHUN 2009 DI KOTA TANJUNGPINANG

UNIVERSITAS TERBUKA

TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Magister Sains dalam
Ilmu Administrasi Bidang Minat Ilmu Administrasi

Disusun Oleh :
Riswandi
NIM. 015881566

PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
JAKARTA
2011

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40652.pdf

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul :

"Evaluasi pelayanan perijinan terpadu oleh Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2009 di kota TanjungPinang". Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Batam, 20 Desember 2011

Yang menyatakan

(Riswandi)

Nim: 015881566

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40652.pdf

ABSTRACT

Evaluation of an integrated licensing service by the Integrated Licensing Service Agency (BPPT) based on Regional Regulation No. 3 of 2009 in Tanjungpinang City

Riswandi
Universitas Terbuka
Wandi_0917@Yahoo.Com

Keywords : Public Service, public policy, Integrated Licensing Services, publik satisfaction, BPPT Tanjungpinang city

This Research is done to analyse the application, problems and constraint and also requirement to repair effort in applying Integrated Licensing Services under one roof based on Regional Regulation No. 3 of 2009 in Tanjungpinang City. This Research is expected can give knowledge to society concerning phenomenon that happened as long as execution of licensing service carried out by governmental institution because it concerns a lot of public interest. In this study, respondents are made public, employers and government officials involved in Public Service at Integrated Licensing Service Agency Tanjungpinang City. Data were obtained through questionnaires, interviews and literature study and processed using a questionnaire filling Community Satisfaction Index (IKM) based on the Decree of the Minister for Administrative Reform Number KEP/25/M.PAN/2/2004 about General Guidelines for Preparation of Community Satisfaction Index. In the calculation of community satisfaction index of the 14 elements of the service we got the result that the implementation of public services (public service) conducted by the Integrated Licensing Services Agency Tanjungpinang City generally reflects the level of good quality. It is derived from the value to 14 (fourteen) service element whose value is below the average value of the perception of 3 (three), namely 2.645. It is further recommended that the quality of service that has been good need to be maintained and improved, that still needs to be addressed include the responsibilities of the employees, officers clarity and certainty as well as efforts to provide ample opportunity for citizens to gain access to public services, based on the principles of equality, transparency, accountability and fairness.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40652.pdf

ABSTRAK

Evaluasi pelayanan perijinan terpadu oleh Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2009 di kota TanjungPinang

Riswandi
Universitas Terbuka
Wandi_0917@yahoo.com

Kata Kunci : Pelayanan publik, kebijakan publik, perizinan terpadu, kepuasan masyarakat, BPPT kota Tanjungpinang

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis penerapan, kendala dan permasalahan serta kebutuhan bagi upaya perbaikan dalam penerapan pelayanan perizinan terpadu dengan sistem pelayanan satu atap berdasarkan Perda Nomor 3 Tahun 2009 di Kota Tanjungpinang. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan kepada masyarakat mengenai fenomena yang terjadi sepanjang pelaksanaan pelayanan perijinan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah karena hal tersebut menyangkut kepentingan masyarakat banyak. Dalam penelitian ini yang dijadikan responden adalah masyarakat, pengusaha serta aparatur pemerintah yang terlibat dalam Pelayanan Publik pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Tanjungpinang. Data diperoleh melalui kuisioner, wawancara dan studi pustaka dan diolah menggunakan pengisian kuisioner Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan didapat hasil bahwa pelaksanaan pelayanan publik (*public service*) yang dilakukan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik. Hal ini didapat dari Nilai ke14 (empatbelas) unsur pelayanan yang nilainya rata-rata di bawah nilai persepsi 3 (tiga), yaitu 2,645. Selanjutnya disarankan bahwa mutu pelayanan yang sudah baik perlu dipertahankan dan ditingkatkan, yang masih perlu dibenahi di antaranya tanggung jawab dari para pegawai, kejelasan dan kepastian petugas serta upaya untuk memberikan kesempatan yang luas kepada warga masyarakat, untuk mendapatkan akses pelayanan publik, berdasarkan prinsip-prinsip kesetaraan, transparansi, akuntabilitas dan keadilan.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40652.pdf

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul :

"Evaluasi pelayanan perizinan terpadu oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2009 di kota Tanjungpinang". adalah hasil karya sendiri. Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Jakarta, Desember 2011

Yang menyatakan

(Riswandi)
NIM : 015881566

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40652.pdf

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

JUDUL TAPM	: EVALUASI PELAYANAN PERIZINAN TERPADU OLEH BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU (BPPT) BERDASARKAN PERATURAN DAERAH NOMOR 3 TAHUN 2009 DI KOTA TANJUNG PINANG
NAMA	: Riswandi
NIM	: 015881566
PROGRAM STUDI	: Magister Administrasi Publik..

UNIVERSITAS TERBUKA

Pembimbing I	Pembimbing II
Dr. Muhammad Taufiq, DEA M.Pd.,M.Ed. NIP. 196711171994011001	Dr.Sandra Sukmaning Aji, NIP.

Mengetahui,

Ketua Bidang Ilmu/ Program Magister Administrasi Publik	Direktur Program Pascasarjana,

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40652.pdf

Dra.Susanti, MSi
NIP.19671214 199303 2 002

Dr.Suciati, Msc
NIP. 19520213 198503 2 001

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PENGESAHAN

NAMA : Riswandi

NIM : 015881566

PROGRAM STUDI : Magister Administrasi Publik

JUDUL TAPM : EVALUASI PELAYANAN PERIZINAN TERPADU OLEH BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU (BPPT) BERDASARKAN PERATURAN DAERAH NOMOR 3 TAHUN 2009 DI KOTA TANJUNG PINANG

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister (TAPM).....

Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada :

Hari/Tanggal :

Waktu :

Dan telah dinyatakan LULUS/TIDAK LULUS

Panitia Penguji TAPM

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Ketua Komisi Penguji :

……..

Penguji Ahli :

……..

Pembimbing I :
Nama

……...

Pembimbing II :
Nama

……..

UNIVERSITAS TERBUKA

40652.pdf

DAFTAR ISI

Halaman

Abstrak i
Lembar Persetujuan iii
Lembar Pengesahan iv
Lembar Pernyataan v
Kata Pengantar vi
Daftar Isi viii
Daftar Bagan x
Daftar Gambar xi
Daftar Tabel xii
Daftar Lampiran xiii

BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Perumusan Masalah 7
C. Tujuan dan Manfaat 7
D. Ruang Lingkup Penelitian 8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 9
A. Kajian Teori 9
1. Konsep Implementasi Kebijakan Publik 9
2. Teori Evaluasi 18
3. Konsep Organisasi 18
4. Konsep Pelayanan Publik 23
5. Kualitas Dalam Pelayanan Publik 37
6. Konsep TQM 45
7. Kebijakan Evaluasi dalam Pelayanan Publik 48
B. Definisi Konsep dan Operasional 52
1. Definisi Konsep 52
C. Pertanyaan Penelitian 54

BAB III METODOLOGI PENELITIAN 55
A. Desain Penelitian 55
B. Responden dan Informan Penelitian 56
C. Jenis dan Sumber Data 59
D. Teknik Pengumpulan Data 60
E. Teknik Pengolahan dan Analisa Data 62

BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN 66
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian 66
1. Profil Organisasi BPPT Kota Tanjungpinang 66
2. Kemampuan Aparat BPPT Kota Tanjungpinang 72
3. Sistem Pelayanan 75

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

B. Analisis Hasil Penelitian 77
1. Kajian dari Aspek Kualitas Pelayanan yang Dihasilkan 77
2. Hasil Penyusunan IKM 78
3. Faktor-faktor Penunjang dalam Penyelenggaraan Pelayanan... 87
C. Kendala dan Permasalahan yang dihadapi BPPT Kota Tanjungpinang dalam penyelenggaraan pelayananijinan terpadu 101

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 106
A. Kesimpulan 106
1. Berdasarkan Temuan Hasil Hitungan IKM 106
2. Berdasarkan Analisis Aspek Internal Organisasi 106
B. Saran-Saran 112
1. Saran terhadap BPPT Kota Tanjungpinang 112
2. Saran terhadap Penelitian Mendatang 115

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40652.pdf

DAFTAR BAGAN

Bagan **Hal.**

1. Bagan 4.1. Struktur Organisasi BPPT Kota TanjungPinang..... 70

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40652.pdf

DAFTAR GAMBAR

Gambar **Hal.**

1. Gambar 4.1. Alur Pelayanan Satu Pintu pada BPPT Kota TanjungPinang 67
2. Gambar 4.2. Konsep Tentang Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektifitas Pelayanan Publik 77

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40652.pdf

DAFTAR LAMPIRAN

1. Pedoman Wawancara dan Daftar Pertanyaan
2. Blangko Kuesioner Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat
3. Blangko Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik oleh BPPT Kota TanjungPinang
4. Blangko Data Masyarakat selaku Responden Penelitian
5. Daftar Pertanyaan Kuesioner untuk Masyarakat selaku Responden
6. Blangko Data Pengusaha selaku Responden Penelitian
7. Daftar Pertanyaan Kuesioner untuk Pengusaha selaku Responden
8. Blangko Data Pegawai BPPT Kota TanjungPinang selaku Responden
9. Daftar Pertanyaan Kuesioner untuk Pegawai BPPT Kota TanjungPinang
10. Hasil Analisa Data Responden berdasarkan IKM
11. Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2009 tentang Organisasi dan Tatakerja Lembaga Teknis Daerah Kota TanjungPinang
12. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*
13. Keputusan Menteri PAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks kepuasan masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
14. Intruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40652.pdf

DAFTAR TABEL

Tabel **Hal.**

1. Tabel 3.1. Key Informan Petugas/Aparatur BPPT Kota TanjungPinang..... 57
2. Tabel 3.2. Key Informan Masyarakat dan Pengusaha Kota TanjungPinang 57
3. Tabel 3.3. Hasil Nilai Indeks Unit Pelayanan 64
4. Tabel 4.1. Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota TanjungPinang 79
5. Tabel 4.2. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan 86

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Otonomi daerah memberikan kewenangan yang luas, nyata dan bertanggung jawab kepada daerah. Dengan otonomi daerah berarti telah memindahkan sebagian besar kewenangan yang tadinya berada dipemerintah pusat diserahkan kepada daerah otonom, sehingga pemerintah daerah otonom dapat lebih cepat dalam merespon tuntutan masyarakat daerah sesuai dengan kemampuan yang dimiliki. Sesuatu akan dianggap otonom jika dapat menentukan dirinya sendiri, membuat hukum sendiri, dengan maksud mengatur dirinya sendiri, dan berjalan berdasarkan kewenangan, kekuasaan dan prakarsa sendiri. Pengertian yang terkandung dalam istilah ini, adalah bahwa dengan kebebasan dan kemandirian tersebut suatu daerah dianggap otonom, kalau memiliki kewenangan atau kekuasaan dalam penyelenggaraan pemerintahan terutama untuk menentukan kepentingan daerah maupun masyarakatnya sendiri.

Prinsip otonomi daerah menggunakan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam arti daerah diberikan kewenangan mengurus dan mengatur semua urusan pemerintahan di luar yang menjadi urusan pemerintah yang ditetapkan dalam undang-undang. Daerah memiliki kewenangan membuat kebijakan daerah untuk memberi pelayanan, peningkatan peran serta, prakarsa dan pemberdayaan masyarakat yang bertujuan pada peningkatan kesejahteraan rakyat (Undang-Undang No. 32 Tahun 2004, Penjelasan). Nurcholis,H.(2005:55)

Dalam kedudukannya sebagai daerah otonom, untuk menyelenggarakan pemerintahan daerah dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat ditegaskan dalam UU Nomor 32 Tahun 2004 bahwa daerah berkewajiban untuk :

a. melindungi masyarakat, menjaga persatuan, kesatuan dan kerukunan nasional, serta keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia;
b. meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat;
c. mengembangkan kehidupan demokrasi;
d. mewujudkan keadilan dan pemerataan;
e. meningkatkan pelayanan dasar pendidikan;
f. menyediakan fasilitas pelayanan kesehatan;
g. menyediakan fasilitas sosial dan fasilitas umum yang layak;
h. mengembangkan sistem jaminan sosial;
i. menyusun perencanaan dan tata ruang daerah;
j. mengembangkan sumber daya produktif di daerah;
k. melestarikan lingkungan hidup;
l. mengelola administrasi kependudukan;
m. melestarikan nilai sosial budaya;
n. membentuk dan menerapkan peraturan perundang-undangan sesuai dengan kewenangannya; dan
o. kewajiban lain yang diatur dalam perundang-undangan.
(Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004)

Otonomi daerah harus dilaksanakan secara nyata dan bertanggungjawab. Prinsip otonomi nyata adalah suatu prinsip bahwa untuk menangani urusan pemerintahan dilaksanakan berdasarkan tugas, wewenang, dan kewajiban yang memang telah ada dan berpotensi untuk tumbuh, hidup dan berkembang sesuai dengan potensi dan kekhasan daerah. Dengan demikian isi dan jenis otonomi bagi setiap daerah tidak selalu sama dengan daerah lainnya. Adapun yang dimaksud dengan otonomi bertanggungjawab adalah otonomi yang dalam penyelenggaraannya harus benar-benar sejalan dengan tujuan dan maksud pemberian otonomi, yang pada dasarnya untuk memberdayakan daerah termasuk meningkatkan kesejahteraan rakyat yang merupakan bagian utama dari tujuan nasional (Undang-undang No. 32 Tahun

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

2004, 2005: 100). Seiring dengan itu penyelenggaraan otonomi daerah harus selalu berorientasi pada peningkatan kesejahteraan masyarakat dengan selalu memperhatikan kepentingan dan aspirasi yang tumbuh dalam masyarakat.

. Penyelenggaraan daerah dalam kerangka otonomi daerah di bawah Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tidak sekedar memindahkan sebagian besar kewenangan dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah tetapi Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 harus membawa makna bagi perbaikan pelayanan publik sebagai sarana mempercepat kesejahteraan rakyat didaerah. Dalam era otonomi daerah yang dewasa ini ditandai dengan pelimpahan kewenangan yang besar kepada daerah kabupaten/kota dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah. Penyelenggaraan pemerintahan yang efisien dan pembangunan yang terarah pada perwujudan keadilan sosial bagi seluruh rakyat di seluruh wilayah tanah air mensyaratkan berkembangnya otonomi daerah. Dasar dari pelimpahan kewenangan tersebut adalah keyakinan bahwa efisiensi dan efektivitas dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah oleh daerah akan mencapai tingkat yang lebih baik, dan lebih bertanggung jawab. Salah satu argumentasi dalam pelaksanaan otonomi daerah adalah mendekatkan pemerintah dalam bentuk pemerintah daerah kepada masyarakat, agar pemerintah daerah memahami keinginan, aspirasi dan kebutuhan masyarakat. Dengan demikian tingkat kesejahteraan masyarakat akan sangat tergantung kepada tingkat ”pelayanan publik” yang disediakan oleh pemerintah daerah. Paradigma ”otonomi daerah” menurut semangat UU No. 32 Tahun 2004 adalah ”otonomi masyarakat”, dalam arti pemerintah daerah sebagai

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

perwujudan dari "otonomi masyarakat" dituntut untuk lebih mampu mensejahterakan masyarakat melalui pelayanan publik dibanding dengan pemerintah pusat yang jaraknya lebih jauh kepada masyarakat. Atas dasar semangat Undang-undang otonomi daerah tersebut, maka pemerintah kota Tanjungpinang selaku perpanjangan tangan dari pemerintah pusat membentuk suatu badan/instansi khusus melayani pelayanan publik dengan maksud untuk memudahkan masyarakat yang membutuhkan pelayanan tersebut. Badan/Instansi yang dimaksud adalah Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Tanjungpinang yang didirikan berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2009. BPPT kota TanjungPinang dalam menyelenggarakan pelayanan publik itu meliputi :

1. Izin Mendirikan Bangunan (IMB),
2. Izin Usaha Jasa Konstruksi (SIUJK),
3. Izin Tempat Usaha (SITU),
4. Izin Usaha Hotel/wisma/penginapan
5. Izin Tour dan Travel, Biro Jasa,
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;Permainan Anak-anak, Bilyard, Diskotik, karaoke, Klub Malam, Padang Golf.
10. Tanda Daftar Industri (TDI)
11. Izin Usaha Industri (IUI),
12. Izin Perluasan
13. Izin Usaha Perdagangan (SIUP),
14. Tanda Daftar Perusahaan (TDP),
15. Tanda Daftar Gudang,
16. Izin Gangguan (HO)
17. Izin Reklame,

Pembentukan unit kerja yang diserahi tugas melayani masyarakat tersebut kemudian ditetapkan melalui Peraturan Daerah (Perda) Nomor 3 tahun 2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kota Tanjungpinang dengan

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

membentuk Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT), yang merupakan salah satu dari Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD), yang bertugas memberikan pelayanan perizinan kepada masyarakat secara prima (cepat, tepat, transparan) minimal memenuhi standar yang telah ditetapkan (standar prosedur, standar biaya, dan standar waktu).

Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, Badan Pelayanan Perijinan Terpadu mempunyai fungsi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan perijinan secara teknis operasional yang berkoordinasi dengan dinas atau instansi terkait, pengendalian teknis administratif terhadap proses penetapan perizinan dan pengelolaan administrasi yaitu pelaksanaan kegiatan ketatalaksanaan badan pelayanan perijinan terpadu yang meliputi urusan pengelolaan umum, keuangan dan pelayanan.

Terbentuknya Peraturan Daerah kota Tanjungpinang tentang lembaga teknis yang mengatur sistem perijinan merupakan terobosan bagi pemerintah kota Tanjungpinang dalam memberikan pelayanan sistem perizinan kepada publik. Namun demikian bukan berarti masalahnya selesai dengan terbentuknya Peraturan Daerah tersebut, implementasinya apakah sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam penerapan *Good Govermance* pemerintah kepada masyarakat.

Badan Pelayanan Perizinan Terpadu kota Tanjungpinang yang terbentuk berdasarkan peraturan daerah (Perda) Kota Tanjungpinang Nomor 3 Tahun 2009, secara teknis operasionalnya mengalami beberapa perubahan mendasar yang di antaranya pelayanan dilakukan pada satu tempat dengan fasilitas yang lebih representatif dan atau dari penamaan yang sebelumnya Unit Pelayanan Umum Terpadu diganti nama menjadi Badan Pelayanan Perijinan Terpadu.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Terbentuknya Badan Pelayanan Perijinan Terpadu diharapkan mampu memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Selama 2 (dua) tahun BPPT ini terbentuk persoalan pelayanan perizinan yang diharapkan (cepat, tepat, transparan) belum terwujud, hal ini disebabkan oleh belum optimalnya pelaksanaan peraturan daerah nomor 3 tahun 2009 tentang pelayanan perizinan terpadu dalam satu atap oleh aparatur badan tersebut. Dalam kesempatan lain dapat dilihat bahwa pelaksanaan pelayanan perizinan yang belum optimal oleh BPPT ini dari keluhan masyarakat yang menyatakan bahwa sulitnya mengurus perizinan di BBPT Tanjungpinang, kemudian perijinan yang seharusnya satu atap dalam pelaksanaannya masih harus mendatangi badan/instansi yang lain untuk mengurus perijinan (Tanjungpinang Pos, 10 Februari 2011). Sementara itu asosiasi Real Estate Indonesia (REI) Kota Tanjungpinang (Tanjungpinang Pos, 11 Maret 2011) menanggapi bahwa pelayanan perizinan di BPPT kota Tanjungpinang belum mencerminkan keberpihakan pada masyarakat dan belum mencirikan pelayanan yang prima, hal ini dapat dilihat dari tumpang tindihnya penyertaan perizinan oleh BPPT selaku penyelenggara pelayanan perijinan terpadu berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2009 instansi lain. Gejala lain terhadap pelayanan yang belum maksimal ini dapat dilihat dari banyaknya keluhan masyarakat seperti biaya mahal, waktu pengerjaan lama, terlalu berbelit-belit, selalu ada kesalahan, aparat tidak ramah, ruangan kotor. Inti dari pelayanan publik mempunyai tujuan akhir yang bermuara kepada peningkatan kesejahteraan masyarakat dan peningkatan kualitas pelayanan yang diterima masyarakat. Belum maksimalnya kinerja pelayanan yang diberikan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) kota Tanjungpinang menunjukkan belum terpenuhinya Keputusan

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia.

Berdasarkan kondisi tersebut penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul; "Evaluasi pelayanan perijinan terpadu oleh Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2009 di kota Tanjungpinang".

B. Perumusan Masalah

Penelitian ini melihat implementasi dari Peraturan Daerah (Perda) Nomor 3 tahun 2009, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pelaksanaan kegiatan pelayanan perizinan terpadu oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu kota Tanjungpinang?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Penelitian yang dilakukan bertujuan untuk:

a. Menganalisis penerapan pelayanan perizinan terpadu dengan sistem pelayanan satu atap berdasarkan Perda Nomor 3 Tahun 2009 di kota Tanjungpinang.
b. Menganalisis kendala dan permasalahan dalam penerapan pelayanan perizinan terpadu oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu kota Tanjungpinang.
c. Menganalisis kebutuhan bagi upaya perbaikan dalam penerapan pelayanan perizinan terpadu dengan sistem pelayanan satu atap berdasarkan Perda Nomor 3 Tahun 2009 di Kota Tanjungpinang.

2. Manfaat Penelitian.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

a. Manfaat Akademis,

Penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu administrasi khususnya terkait dengan konsep konsep manajemen pelayanan publik dalam konteks pemerintahan daerah.

b. Manfaat Praktis,

1. Sebagai bahan masukan bagi pemerintah kota Tanjungpinang khususnya dalam meningkatkan fungsi dan tugasnya sehari-hari dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan kepada masyarakat mengenai fenomena yang terjadi sepanjang pelaksanaan pelayanan perijinan terpadu yang diselenggarakan oleh pemerintah melalui instansi yang dibentuknya karena hal tersebut menyangkut kepentingan masyarakat banyak.

D. Ruang Lingkup Penelitian

1. Ruang lingkup penelitian ini dilakukan pada Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) kota Tanjungpinang.
2. Waktu Pelaksanaan Penelitian dilakukan selama 3 (tiga) bulan yaitu bulan Pebruari sampai dengan April 2011.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Konsep Implementasi Kebijakan Publik

Desentralisasi sebagai salah satu manifesto demokrasi telah mengarahkan kedaulatan menjadi lebih dekat dengan publik, visi inilah sebenarnya yang hendak diemban dalam undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah. Dengan undang-undang tersebut seharusnya peluang publik didaerah untuk mengakses, berpartisipasi dan mengontrol sebuah kebijakan menjadi terbuka lebar. Kalau dahulu daerah tidak mempunyai hak untuk mengatur segala keputusan dalam proses pembangunan, dengan adanya aturan , dari sekarang ini daerah diberi wewenang penuh untuk mengelola ,mengatur, membuat kebijakan dengan memberi ruang publik yang lebih luas sehingga masyarakat lebih mampu untuk mengontrol jalannya proses kebijakan. Semakin jauh posisi masyarakat dengan pemerintah, maka masyarakat akan semakin kesulitan untuk mengetehui kebijakan, namun sebaliknya ketika posisi masyarakat dekat dengan pemerintah maka peluang untuk mengawasi, mengontrol proses kebijakan semakin besar. Melihat latar belakang pemikiran tentang penyelanggaraan otonomi daerah yang ditekankan pada dua aspek yaitu: (1) menciptakan ruang/ peluang bagi masayrakat untuk mengembangkan dirinya dan (2) mengupayakan pemberdayaan masyarakat agar mampu memanfaatkan ruang/ peluang yang tercipta., pemikiran diatas adalah merupakan prinsip dasar

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

kemandirian lokal. Hubungannya dengan kebijakan publik dalam pelaksanaan otonomi daerah, maka pemerintah desa menjadi basis utama, namun ini bisa jadi sebuah peluang atau juga sebuah ancaman yang harus dihadapi dan diselesaikan. Pada tataran legal formal DPRD adalah *policy maker* yang bertanggung jawab melakukan pengaturan lebih lanjut tentang pemerintahan dan pembangunan desa, ini adalah tugas berat. Tetapi dalam tataran realitasnya, barangkali sering kita lihat bahwa DPRD adalah sebuah lembaga pemerintah daerah sebatas *symbol* yang sering kali kerjanya melakukan konspirasi dengan eksekutif dalam pembuatan kebijakan publik, yang sering kali pula tidak mempedulikan kepentingan masyarakat. Otonomi daerah yang berkarakter desentralistik sebenarnya adalah wajah baru system pemerintahan Indonesia menuju penyelengaraan pemerintahan yang demokratis. Proses transisi demokrasi dan desentralisasi pada giliranmya akan berimplikasi pada signifikansi terhadap kebijakan publik dalam arti, seiring dengan proses demokratisasi dan desentralisasi, kebijakan publik mestinya lebih berbasis kepentingan publik, atau lebih mampu menjawab kepentingan publik, yang akan bermuara pada upaya peningkatan kesejahteraan seluruh masyarakat, menuju tercapainya cita-cita bangsa. Ini dapat berpeluang terjadi setidaknya karena dua pertimbangan :

1. Seiring proses demokratisasi, mestinya terjadi peningkatan komitmen pembuat kebijakan publik untuk mengakomodasi kepentingan public dalam kebijakan publik.
2. Seiring desentralisasi, kebijakan publik dirumuskan oleh pembuat kebijakan tingkat lokal, yang asumsinya lebih memahami kepentingan dan kebutuhan

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

publik, sekaligus juga mengetahui potensi sumber daya yang ada di daerahnya masing-masing. Jadi tantangan paling krusial di era sekarang ini terkait dengan kebijakan publik adalah bagaimana kebijakan publik lebih mampu mengakomodasi aneka kepentingan publik, untuk selanjutnya melalui kebijakan publik yang demikian kebutuhan masyarakat akan lebih terpenuhi ditengah-tengah keterbatasan sumber daya yang tersedia.

Pengertian kebijakan publik harus diawali dengan pemahaman terhadap pengertian dari kebijakan. Kebijakan menurut Wahab, S. A. (1997:3) adalah :

" Kebijakan yaitu suatu tindakan yang mengarah pada tujuan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam lingkungan tertentu seraya mencari peluang-peluang untuk tujuan atau mewujudkan sasaran yang diinginkan ".

Kebijakan secara umum menurut Abidin, S.Z. (2004:31-33) dapat dibedakan dalam tiga tingkatan:

1. Kebijakan umum, yaitu kebijakan yang menjadi pedoman atau petunjuk pelaksanaan baik yang bersifat positif ataupun yang bersifat negatif yang meliputi keseluruhan wilayah atau instansi yang bersangkutan.
2. Kebijakan pelaksanaan adalah kebijakan yang menjabarkan kebijakan umum. Untuk tingkat pusat, peraturan pemerintah tentang pelaksanaan suatu undang-undang.
3. Kebijakan teknis, kebijakan operasional yang berada di bawah kebijakan pelaksanaan.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Di sisi lain kebijakan publik sangat berkait dengan administasi negara ketika publik aktor mengkoordinasi seluruh kegiatan berkaitan dengan tugas dalam rangka memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat melalui berbagai kebijakan publik/umum untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan negara. Untuk itu diperlukan suatu administrasi yang dikenal dengan "administrasi negara." Kebutuhan masyarakat tidak seluruhnya dapat dipenuhi oleh individu atau kelompoknya melainkan diperlukan keterlibatan pihak lain yang dibentuk oleh masyarakat itu sendiri. Pihak lain inilah yang kemudian disebut dengan administrasi negara.

Beragam batasan mengenai kebijakan publik diberikan oleh para ahli, meskipun tidak menyebutkan secara spesifik siapa pelaku kebijakan publik, kebijakan publik sering diberi batasan sebagai hasil-hasil keputusan (*decision*) yang diambil oleh pelaku-pelaku tertentu untuk tujuan-tujuan publik.

Dye, T.R. (1978) mendefinisikan kebijakan publik sebagai segala sesuatu yang dikerjakan pemerintah, mengapa mereka melakukan, dan hasil yang membuat kehidupan bersama tampil berbeda, menurut Laswell, H.D. (1971) pengertian kebijakan publik merupakan suatu program yang diproyeksikan dengan tujuan-tujuan tertentu dan praktik-praktik tertentu, sedangkan menurut David Easton (1971) secara singkat memberikan definisi kebijakan publik sebagai *impact* dari aktivitas pemerintah.

Kebijakan Pemerintahan menurut Ndraha, T. (2003:498) :

" Dapat didefinisikan sebagai pilihan terbaik usaha untuk memperoses nilai pemerintahan yang bersumber pada kearifan pemerintahan dan mengikat secara

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

formal, etik dan moral, diarahkan guna menempati pertanggung jawaban aktor pemerintahan dalam lingkungan pemerintahan ".

Pengertian kebijakan publik secara sederhana, adalah segala sesuatu yang dikerjakan dan yang tidak dikerjakan oleh pemerintah menurut pendapat Nugroho, R. (2003) .

Pengertian "sesuatu" adalah berkenaan dengan aturan main yang terdapat dalam kehidupan bersama, baik dalam hubungan antar warga masyarakat maupun hubungan antara masyarakat dengan pemerintah. Pengertian "kerja" berhubungan suatu pemilihan keputusan (*decision*) oleh pemerintah yang meliputi aktivitas perumusan, pelaksananaan dan penilaian (evaluasi) kebijakan publik. Kemudian yang dimaksud dengan "pemerintah" dalam hal ini adalah negara. Dengan demikian unsur-unsur yang terdapat dalam kebijakan adalah; tindakan, pelaku, dan orientasi nilai yang membentuk pola sistemik sebagai berikut: *input-process-output-feedback.*

Dalam rangkaian proses kebijakan publik, terdapat beberapa tahapan yang saling terkait satu dengan yang lainnya. Perumusan atau formulasi kebijakan merupakan inti dari kebijakan publik yaitu proses memastikan pokok isu dari permasalahan yang sedang dihadapi dengan memperhatikan bahwa rumusan kebijakan akan menjadi hukum bagi elemen negara. Selanjutnya adalah pelaksanaan (implementasi) kebijakan adalah cara yang dipilih oleh sebuah kebijakan dalam mencapai tujuannya. Kemudian dilakukan evaluasi kebijakan yang tidak semata-mata melihat kesenjangan antara tujuan dan pencapaiannya, namun melingkupi kegiatan-kegiatan yang dilakukan dalam perumusan, implementasi dan lingkungan kebijakan.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Sistem kebijakan publik adalah hubungan *resiprokal*, yang saling bergantung dan saling mempengaruhi antar unsur yang terdapat didalamnya sehingga membentuk pola sistemik. Adapun unsur-unsur yang terdapat dalam sistem kebijakan adalah :

a. Pelaku kebijakan, yakni pihak (organisasi) yang mempengaruhi dan sekaligus terkena pengaruh dari suatu kebijakan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Pelaku kebijakan dapat dikelompokkan menjadi lembaga pemerintah dan lembaga masyarat.
b. Lingkungan kebijakan, adalah aspek-aspek kehidupan bersama yang memerlukan dan dipengaruhi oleh kebijakan. Secara sederhana dikelompokkan menjadi kondisi sosial-ekonomi dan proses politik.
c. Kebijakan publik, yaitu serangkaian kegiatan *(action)* yang dipilih untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam kehidupan bersama.

Menurut Wibawa, S. (1994) mengutip dari Hofferbert menambahkan bahwa sistem kebijakan publik sangat tergantung konteks dari proses kebijakan, yaitu lingkungan, pelaku, kebijakan itu sendiri. Jika konteksnya berbeda maka kebijakan pun akan berbeda pula. Pada perkembangannya, kebijakan memerlukan suatu implementasi agar suatu kebijakan itu dapat dikatakan sebagai hasil dari proses mesin politik. Pengertian Implementasi secara umum adalah :

> " Implementasi kebijakan merupakan pengejewantahan keputusan mengenai kebijakan yang mendasar, biasanya tertuang dalam suatu undang-undang, namun juga dapat berupa instruksi-instruksi eksekutif yang penting atau keputusan perundangan ".

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Idealnya keputusan-keputusan tersebut menjelaskan masalah-masalah yang hendak dicapai dalam berbagai cara menggambarkan struktur proses implementasi tersebut. Dalam mengimplementasikan kebijakan dimaksud diperlukan suatu input berupa; peraturan perundang-undangan yang menjadi acuan, sumber daya manusia sebagai pelaksana, sumber daya keuangan yang akan mendukung pelaksanaan kebijakan, komitmen pelaku-pelaku yang terkait serta *standar operating procedures* dan lain sebagainya.

Dalam implementasi kebijakan ada satu hal penting ditambahkan, yaitu dikresi atau ruang gerak bagi individu pelaksana di lapangan untuk memilih tindakan sendiri yang otonom dalam batas wewenangnya apabila menghadapi situasi khusus ketika kebijakan tidak mengatur atau mengatur berbeda dengan kondisi di lapangan. Pelaksanaan kebijakan pada tingkat tertentu selalu diperlukan penyesuaian kebijakan dengan implementasi seperti pendapat Nugroho, R. (2006: 148).

Untuk mengkaji implementasi kebijakan menurut Abdullah, M.S. (1986:396) ada tiga unsur penting dalam proses impelementasi yaitu :1. Adanya program atau kegiatan yang akan dilaksanakan, 2. Target group, dan 3. Unsur pelaksana. Tangkilisan (2004:9) menerangkan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan dapat dilihat dari terjadinya kesesuaian antara pelaksanaan/penerapan kebijakan dengan desain, tujuan dan sasaran kebijakan itu sendiri serta memberikan dampak / hasil yang positif bagi pemecahan permasalahan yang dihadapi.

Efektivitas implementasi kebijakan publik akan terlihat dari dampak yang terjadi dimasyarakat. Apabila dampak yang terjadi positif, dapat dikatakan implementasi kebijakan efektif, demikian juga sebaliknya apabila dampak yang

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

terjadi adalah negatif atau tidak sesuai dengan harapan pemerintah berarti implementasi tidak efektif. Pernyataan ini sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Sunggono, B. (1994:143), yaitu :

> "Suatu kebijakan akan menjadi efektif apabila dilaksanakan dan mempunyai dampak positif bagi anggota masyarakat. Dengan kata lain tindakan atau perbuatan manusia sebagai anggota masyarakat bersesuaian dengan apa yang diinginkan oleh pemerintah atau negara. Dengan demikian perilaku atau perbuatan mereka yang tidak sesuai dengan pemerintah atau negara, maka suatu kebijakan publik menjadi tidak efektif ".

Menurut Tangkilisan. (2004) "keberhasilan implementasi dipengaruhi oleh dua variabel besar, yakni isi kebijakan *(content of policy)* dan lingkungan implementasi *(context of implementation)*.

a. Variabel isi kebijakan ini mencakup :

1). Sejauh mana kepentingan kelompok sasaran atau target grup termuat dalam isi kebijakan.
2). Jenis manfaat yang diterima oleh target grup.
3). Sejauh mana perubahan yang diinginkan dari sebuah kebijakan.
4). Apakah letak sebuah program sudah tepat.
5). Apakah sebuah kebijakan telah menyebutkan implementatornya dengan rinci.
6). Apakah sebuah program didukung oleh sumber daya yang memadai.

b. Variabel lingkungan kebijakan mencakup.

1). Seberapa besar kekuasaan, kepentingan dan strategi yang dimiliki oleh para aktor yang terlibat dalam implementasi kebijakan.
2). Karakteristik institusi dan rejim yang berkuasa.
3). Tingkat kepatuhan dan responsivitas kelompok sasaran.

Aspek di atas harus dipenuhi oleh unsur-unsur kebijakan agar kebijakan dapat efektif pada tingkat implementasinya atau dengan kata lain tercapai keberhasilan implementasi kebijakan. Keberhasilannya ditentukan oleh derajad implementability

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

dari kebijakan tersebut seperti menurut pendapat Wibawa, S. (1994:22) Isi kebijakan mencakup :

1. Kepentingan yang terpengaruhi oleh kebijakan.
2. Jenis manfaat yang akan dihasilkan.
3. Derajad perubahan yang diinginkan.
4. Kedudukan pembuat kebijakan.
5. (Siapa) pelaksana program.
6. Sumber daya yang dikerjakan.

Sementara itu kontesk implementasinya adalah :1)Kekuasaan, kepentingan dan strategi aktor yang terlibat, 2) Karakteristik lembaga dan penguasa, 3) Kepatuhan dan daya tanggap.

Pada prinsipnya ada "empat tepat" yang perlu dipahami dalam hal keefektifan implementasi kebijakan. Pertama, adalah apakah kebijakannya sendiri sudah tepat. Ketepatan kebijakan ini dinilai dari sejauh mana kebijakan yang ada telah bermuatan hal-hal yang memang memecahkan masalah yang hendak dicapai.

Kedua, adalah "tepat pelaksanaannya". Aktor implementasi kebijakan yang dapat menjadi pelaksana yaitu pemerintah, kerjasama antara pemerintah-masyarakat/swasta, atau implementasi kebijakan yang diswastakan. "Tepat" ketiga adalah "tepat target". Ketepatan berkenaan dengan tiga hal. Pertama apakah target yang diintervensi sesuai dengan yang direncanakan, apakah tidak ada tumpang tindih dengan intervesi lain, atau tidak bertentangan dengan kebijakan lain. Kedua, apakah targetnya dalam kondisinya siap untuk diintervensi, ataukah tidak. Keempat adalah "tepat lingkungan". Ada 2 (dua) lingkungan yang paling menentukan, yaitu pertama lingkungan kebijakan yang merupakan interaksi di antara lembaga perumus kebijakan dan pelaksana kebijakan dengan lembaga lain yang lebih dekat, dan lingkungan

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

kedua adalah lingkungan eksternal kebijakan yang terdiri dari *public opinion* atau persepsi publik akan kebijakan dan implementasi kebijakan, *interpretive institution* yang berkenaan dengan interpretasi dari lembaga-lembaga strategis dalam masyarakat, seperti media massa, kelompok penekan, dan kelompok kepentingan, dalam menginterpretasikan kebijakan dan implementasi kebijakan, dan individualis yakni individu-individu tertentu yang mampu memainkan peran penting dalam menginterpretasikan kebijakan dan implementasi kebijakan. Keempat "tepat" tersebut masih perlu didukung oleh tiga jenis dukungan yaitu dukungan politik, dukungan strategik dan dukungan teknis.

2. Teori Evaluasi

1. Menurut Echols, J.M dan Shadily, H. (1983) pengertian bahasa kata evaluasi berasal dari bahasa Inggris *evaluation* yang berarti penilaian atau penaksiran.
2. Menurut Stufflebeam, dkk (1971) mendefinisikan evaluasi sebagai *"The process of delineating, obtaining, and providing useful information for judging decision alternatives"*. Artinya evaluasi merupakan proses menggambarkan, memperoleh, dan menyajikan informasi yang berguna untuk merumuskan suatu alternatif keputusan. Evaluasi adalah kegiatan mengukur dan menilai. Mengukur lebih besifat kuantitatif, sedangkan menilai lebih bersifat kualitatif.

3. Konsep Organisasi

Penelitian yang dilakukan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjung Pinang yang merupakan organisasi publik resmi perlu kiranya dikaji apa sebenarnya organisasi itu. Ada berbagai pendapat tentang organisasi dari berbagai macam sudut pandang, diantaranya yang dikemukakan oleh Waldo, D. (1953:27),

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

bahwa organisasi adalah struktur hubungan-hubungan antara orang-orang berdasarkan wewenang dan bersifat tetap dalam suatu sistem administrasi. Bila dilihat dari pendapat dari Waldo tersebut ada beberapa unsur yang mendukung bisa beroperasinya suatu organisasi yaitu berupa orang-orang yang berhubungan, ada dasar wewenang yang tetap dan ada pula administrasi, yang kesemuanya itu merupakan suatu kesatuan yang tidak bisa dilepaskan satu dengan yang lainnya. Johanes, B. (2008). Definsi organisasi yang lain dikemukakan oleh Stephen P. Robbins,S.P. (1995), organisasi adalah kesatuan (entity) sosial yang dapat dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, yang bekerja atas dasar yang relatif terus-menerus untuk mencapai suatu tujuan bersama atau sekelompok tujuan. Perkataan dikoordinasikan dengan sadar mengandung pengertian manajeman. Kesatuan sosial berarti unit itu terdiri atas orang atau kelompok orang yang berinteraksi satu sama lain. Pola interaksi yang diikuti orang di dalam sebuah organisasi tidak begitu saja timbul, melainkan telah dipikirkan lebih dahulu. Oleh karena itu pola interaksi anggotanya harus diseimbangankan dan diselaraskan untuk meminimalkan keberlebihan (redundancy) namun juga memastikan bahwa tugas-tugas yang kritis telah di selesaikan. Orang-orang di dalam sebuah organisasi mempunyai suatu keterikatan yang tetus menerus, artinya bahwa setiap orang atau anggota organisasi memiliki partisipasi yang aktif dan teratur. Organisasi juga memiliki suatu tujuan. Tujuan tersebut biasanya tidak dapat dicapai oleh individu-individu yang bekerja sendiri, atau jika mungkin hal tersebut dicapai secara efisien melalui usaha kelompok. Tidak perlu semua anggota mendukung

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

tujuan organisasi secara penuh namun definisi di atas menyatakan adanya kesepakatan umum mengenai misi organisasi.

Organisasi tidak bergerak dalam situasi yang kaku dan vakum namun berhubungan dengan sistem sosial, sehingga cenderung berubah, lebih lagi dalam situasi global saat ini, dengan demikian sebuah organisasi perlu berubah sesuai dengan cepatnya perubahan lingkungan, seperti yang dikemukakan oleh Thoha, M. (2004:83) yang menyatakan bahwa :

Organisasi merupakan suatu sistem terbuka dan berintegrasi dengan lingkungan. Organisasi dipandang sebagai hal yang dinamis dan senantiasa berubah, bukan sebagai mesin yang gerak operasinya, rutin dan statis.

Seiring dengan pendapat Thoha di atas, maka dapat pula dilihat pendapat Gibson, J.L. (1996:108), yang menyatakan bahwa :

> "Teori sistem memungkinkan kita untuk menjelaskan prilaku organisasi baik internal menyangkut bagaimana dan mengapa orang di dalam organisasi melaksanakan tugas individu dan kelompok maupun secara eksternal yaitu menyangkut bagaimana transaksi dan interaksi yang terjadi antara organisasi dengan organisasi dan institusi lain di lingkungan luarnya'.

Dari definisi di atas dapat di jelaskan bahwa suatu organisasi tidak bisa bergerak sendiri, dan harus ada interaksi di dalam dan ke luar dalam pelaksanaan fungsi dan tugas sehari-hari dengan saling mendukung antara satu sama lainnya, baik antara orang-orang yang ada dalam organisasi maupun dengan organisasi lain atau instansi lain yang berada di luarnya. Joko, A. (2007).

Badan Pelayanan Perizinan Terpadu merupakan sebuah organisasi publik sehingga tidak terlepas dari pendapat-pendapat di atas, yang mana dalam menjalankan tugas dan fungsinya sehari-hari organisasi mempunyai tugas

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

mengkoordinasikan, membina dan melaksanakan tugas penerbitan perizinan daerah berdasarkan peraturan perundangan yang berlaku. Dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya Badan Pelayanan Perizinan Terpadu tidak terlepas dari isu otonomi yang didengungkan oleh berbagai kalangan dalam masyarakat. Menurut Utomo,W. (2005:93), menyatakan bahwa: otonomi bermakna pendelegasian wewenang dalam berbagi kekuasaan, pendistribusian pendapatan serta pemberdayaan administrasi daerah. Selanjutnya tujuan otonomi tersebut diberikan untuk kemandirian daerah yang lebih lanjut ditujukan untuk kemandirian masyarakat. Sehubungan dengan semangat otonomi yang berpedoman kepada Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah mengharuskan munculnya paradigma baru dalam penetapan kebijakan publik dalam rangka pembangunan dan penyelenggaraan pemerintahan daerah sesuai dengan kewenangan yang telah diberikan dalam rangka otonomi daerah, namun, dalam kenyataannya seiring dengan implementasi kebijakan otonomi daerah ini menghadapi permasalahan bahwa pemerintah di tingkat daerah dalam mengimplementasikan kebijakan desentralisasi sering tidak sejalan dengan peraturan perundang-undangan yang ada. Dalam kaitannya dengan pelayanan publik, maka dalam rangka implementasi kebijakan desentralisasi, maka pemerintah daerah perlu menetapkan kebijakan- kebijakan publik yang mengarah pada kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah. Pemerintah dalam hal ini Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara telah menerbitkan berbagai landasan peraturan perundang-undangan, pedoman dan surat edaran di bidang pelayanan publik antara lain : Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik,

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Keputusan Menteri PAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks kepuasan masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Upaya pemerintah untuk memberikan pelayanan publik yang optimal menjadi sangat penting untuk dilakukan. Pelayanan publik harus memperoleh perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur pemerintahan. Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam berbagai aspek kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik harus dilakukan secara terus menerus, berkelanjutan dan dilaksanakan oleh jajaran aparatur pemerintah daerah.

Kota Tanjungpinang merupakan sebuah kota yang memiliki tingkat mobilitas yang tinggi di bidang ekonomi khususnya industri dan perdagangan. Oleh sebab itu pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah kota akan terus meningkat. Hal ini sejalan dengan kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah dimana pemerintah kota diberikan kewenangan untuk mengelola semua urusan pemerintahan yang diserahkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Prinsip-prinsip kepemerintahan yang baik *(good govermance)* yang telah diadopsi dalam Undang-Undang Pemerintahan daerah yang baru yaitu Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 sudah selayaknya dapat di implementasikan dalam pelayanan publik baik yang berupa pelayanan administratif, pelayanan barang pemerintah maupun pelayanan jasa yang dibutuhkan oleh publik.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Dari pendapat-pendapat di atas dapat diketahui bahwa setiap organisasi tidak terlepas dari lingkungannya, baik itu lingkugan internal maupun eksternal, yang disebut lingkungan sosial dari organisasi tersebut untuk terjaminnya berkelanjutan (*sustainability).* Di samping itu suatu organisasi perlu memanfaatkan situasi dan kesempatan yang ada dengan baik dengan jalan mengetahui informasi yang ada dan memanfaatkannya sebaik mungkin agar tetap *survive.* Dengan demikian perubahan sosial secara langsung juga akan mempengaruhi perubahan suatu organisasi, baik itu di bidang ekonomi, politik, teknik dan agama.

4. Konsep Pelayanan Publik

Dalam konteks keIndonesiaan, penggunaan istilah pelayanan publik (*public service*) dianggap memiliki kesamaan arti dengan istilah pelayanan umum atau pelayanan masyarakat. Oleh karenanya ketiga istilah tersebut dipergunakan secara *interchangeable,* dan dianggap tidak memiliki perbedaan mendasar. Dalam kamus besar Bahasa Indonesia dinyatakan pengertian pelayanan bahwa "pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Sementara istilah publik, yang berasal dari bahasa Inggris (*public*), terdapat beberapa pengertian, yang memiliki variasi arti dalam bahasa Indonesia, yaitu umum, masyarakat, dan negara. Publik dalam pengertian umum atau masyarakat dapat kita temukan dalam istilah *public offering* (penawaran umum), *public ownership* (milik umum), dan *public utility* (perusahaan umum), *public relations* (hubungan masyarakat), *public service* (pelayanan masyarakat), *public interest* (kepentingan umum) dll. Sedangkan dalam pengertian negara salah satunya adalah *public authorities* (otoritas negara), *public building* (bangunan negara), *public revenue*

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

(penerimaan negara) dan *public sector* (sektor negara). Dalam hal ini, pelayanan publik merujukkan istilah publik lebih dekat pada pengertian masyarakat atau umum. Namun demikian pengertian *publik* yang melekat pada pelayanan publik tidak sepenuhnya sama dan sebangun dengan pengertian masyarakat. Menurut pendapat Nurcholish,H. (2005:178), memberikan pengertian publik sebagai sejumlah orang yang mempunyai kebersamaa berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, memberikan pengertian pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Fungsi pelayanan publik adalah salah satu fungsi fundamental yang harus diemban pemerintah baik di tingkat pusat maupun di daerah. Fungsi ini juga diemban oleh BUMN/BUMD dalam memberikan dan menyediakan layanan jasa dan atau barang publik Dalam konsep pelayanan, dikenal dua jenis pelaku pelayanan, yaitu penyedia layanan dan penerima layanan. Pelayanan publik adalah identik dengan representasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan, karena berkenaan langsung dengan salah satu fungsi pemerintah yaitu memberikan pelayanan. Oleh karenanya sebuah kualitas pelayanan publik merupakan cerminan dari sebuah kualitas birokrasi pemerintah. Agar kualitas pelayanan publik dapat tercapai maka harus memperhatikan indikator-indikator yang merupakan faktor penunjang dalam pelayanan publik seperti yang tercantum dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 khususnya pasal 15 antara lain :

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

a. menyusun dan menetapkan standar pelayanan;

b. menyusun, menetapkan, dan memublikasikan maklumat pelayanan;

c. menempatkan pelaksana yang kompeten;

d. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;

e. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;

f. melaksanakan pelayanan sesuai dengan standard pelayanan;

g. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;

h. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;

i. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;

j. bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik;

k memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan

l memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan. (Sumber : Pasal 15 UU No 25 Tahun 2009)

Di masa lalu, paradigma pelayanan publik lebih memberi peran yang sangat besar kepada pemerintah sebagai *sole provider*. Menurut Undang-undang Nomor 25 tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (Propenas) 2000-2004 pelayanan publik adalah:

1. peningkatan partisipasi masyarakat dalam fungsi-fungsi pelayanan
2. menyusun standar dan melaksanakan pelayanan publik yang cepat dan tepat, murah , memuaskan , transparan dan tidak diskriminatif,
3. mengembangkan konsep indeks tingkat kepuasan pelayanan masyarakat sebagai tolok ukur terhadap optimalisasi Peraturan Pemerintah oleh aparatur negara kepada masyarakat,
4. melakukan upaya deregulasi dan debirokrasi khususnya kebijakan-kebijakan dibidang ekonomi atau menghilangkan berbagai hambatan terhadap kelancaran mekanisme pasar secara sehat dan optimal.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Sedangkan pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan hak-haknya seperti yang dikemukakan menurut pendapat Moenir,H.A.S. (1998 : 26).

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. Mahmudi, (2007:54). Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyaraakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional.

Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik tadi adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

perundang-undangan. Pelayanan publik 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.

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

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

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Pelayanan publik yang profesional, artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas 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/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya;
   e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
4. Keterbukaan, mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta;

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

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 kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
6. Ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;
7. Responsif, 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.

Selain itu, dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis di atas, birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (*revitalisasi*) dalam memberikan pelayanan publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayanai, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju ke arah yang fleksibel kolaboratis dan dialogis dan dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistik pragmatis menurut Widodo,J. (2001). Dengan revitalitas birokrasi publik (terutama aparatur pemerintah daerah) ini, pelayanan publik yang lebih baik dan profesional

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

dalam menjalankan apa yang menjadi tugas dan kewenagan yang diberikan kepadanya dapat terwujud.

Secara teoritis sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pelayan masyarakat (*public service function*), fungsi pembangunan (*development function*) dan fungsi perlindungan (*protection function*).

Hal yang terpenting kemudian adalah sejauh mana pemerintah dapat mengelola fungsi-fungsi tersebut agar dapat menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkannya. Selain itu, pemerintah dituntut untuk menerapkan prinsip *equity* dalam menjalankan fungsi-fungsi tadi. Artinya pelayanan pemerintah tidak boleh diberikan secara diskriminatif. Pelayanan diberikan tanpa memandang status, pangkat, golongan dari masyarakat dan semua warga masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Meskipun pemerintah mempunyai fungsi-fungsi sebagaimana di atas, namun tidak berarti bahwa pemerintah harus berperan sebagai *monopolist* dalam pelaksanaan seluruh fungsi-fungsi tadi. Beberapa bagian dari fungsi tadi bisa menjadi bidang tugas yang pelaksanaannya dapat dilimpahkan kepada pihak swasta ataupun dengan menggunakan pola kemitraan (*partnership*), antara pemerintah dengan swasta untuk mengadakannya. Namun dalam kaitannya dengan sifat barang privat dan barang publik murni, maka pemerintah adalah satu-satunya pihak yang berkewajiban menyediakan barang publik murni, khususnya barang publik yang bernama *rules* atau aturan (kebijakan publik). Barang publik murni yang berupa aturan tersebut tidak

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

pernah dan tidak boleh diserahkan penyediaannya kepada swasta. Karena bila hal itu dilakukan maka di dalam aturan tersebut akan melekat kepentingan-kepentingan swasta yang membuat aturan, sehingga aturan menjadi penuh dengan *vested interest* dan menjadi tidak adil (*unfair rule*). Karena itu peran pemerintah yang akan tetap melekat di sepanjang keberadaannya adalah sebagai penyedia barang publik murni yang bernama aturan.

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

Dipandang dari sudut ekonomi, pelayanan merupakan salah satu alat pemuas kebutuhan manusia sebagaimana halnya dengan barang. Namun pelayanan memiliki karakteristik tersendiri yang berbeda dari barang. Salah satu yang membedakannya dengan barang adalah *outputnya* yang tidak berbentuk (*intangible output*), tidak standar, serta tidak dapat disimpan dalam *inventori* melainkan langsung dapat dikonsumsi pada saat produksi.

Karakteristik pelayanan tadi secara jelas membedakan pelayanan dengan barang, meskipun sebenarnya kaduanya merupakan alat pemuas kebutuhan. Sebagai suatu produk yang *intangible*, pelayanan memiliki dimensi yang berbeda dengan barang yang bersifat *tangible*. Produk akhir pelayanan tidak memiliki karakteristik

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

fisik sebagaimana yang dimiliki oleh barang. Produk akhir pelayanan sangat tergantung dari proses interaksi yang terjadi antara layanan dengan konsumen.

Dalam konteks pelayanan publik, dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik (publik = umum). Senada dengan itu, Moenir, H.A.S (1992) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan publik juga merupakan bagian yang krusial dalam praktek negara demokrasi, bahkan banyak ahli mengatakan bahwa pelayanan publik sebagai demokrasi dalam artian yang sebenarnya karena demokrasi sebagai konsep hanya dapat dirasakan dalam kualitas layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyatnya. Dengan tingkat heterogenitas dan penyebaran yang luas, maka sangatlah rentan bagi suatu pemerintahan dapat memenuhi kebutuhan layanan masyarakat sesuai dengan tingkat kebutuhan apalagi tingkat kepuasan rakyat. Dalam konteks ini layanan menjadi tolok ukur penting untuk melihat perjalanan demokrasi dan desentralisasi. Dengan demikian demokrasi dan desentralisasi harus dilihat dari kemampuan pemerintah dan pemerintah daerah dalam melakukan transaksi sosial yang paling nyata dalam kehidupan sehari-hari yaitu layanan publik

Dalam hal ini memang yang menjadi tujuan pelayanan publik pada umumnya adalah bagaimana mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah.

Kemudian, untuk tujuan tersebut diperinci sebagai berikut :

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

Berangkat dari persoalan mempertanyakan kepuasan masyarakat terhadap apa yang diberikan oleh pelayan dalam hal ini yaitu administrasi publik adalah pemerintah itu sendiri dengan apa yang mereka inginkan, maksudnya yaitu sejauhmana publik berharap apa yang akhirnya diterima mereka.

Dengan demikian dilakukan penilaian tentang sama tidaknya antara harapan dengan kenyataan, apabila tidak sama maka pemerintah diharapkan dapat mengoreksi keadaan agar lebih teliti untuk peningkatan kualitas pelayanan publik. Kualitas pelayanan telah menjadi salah satu isu penting dalam penyediaan layanan publik di Indonesia. Kesan buruknya pelayanan publik selama ini selalu menjadi citra yang melekat pada institusi penyedia layanan di Indonesia. Selama ini pelayanan publik selalu identik dengan kelambanan, ketidak adilan, dan biaya tinggi. Belum lagi dalam hal etika pelayanan di mana perilaku aparat penyedia layanan yang tidak ekspresif dan mencerminkan jiwa pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan sendiri secara umum didefinisikan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Oleh karenanya kualitas pelayanan berhubungan dengan pemenuhan harapan atau

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

kebutuhan pelanggan. Penilaian terhadap kualitas pelayanan ini dapat dilihat dari beberapa sudut pandang yang berbeda misalnya dari segi:

1. Product Based, di mana kualitas pelayanan didefinisikan sebagai suatu fungsi yang spesifik, dengan variabel pengukuran yang berbeda terhadap karakteristik produknya.
2. User Based, di mana kualitas pelayanan adalah tingkatan kesesuaian pelayanan dengan yang diinginkan oleh pelanggan.
3. Value Based, berhubungan dengan kegunaan atau kepuasan atas harga.

Kualitas pelayanan ini dapat diketahui ketika dilakukan mengenai beberapa jenis kesenjangan yang berhubungan dengan harapan pelanggan, persepsi manajemen, kualitas pelayanan, penyediaan layanan, *komunikasi eksternal*, dan *apa yang dirasakan oleh pelanggan.* Penjelasan terhadap kelima kesenjangan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kesenjangan antara harapan pelanggan (*Expected Service*) dengan persepsi manajemen (*Management Perception of Customer Expectation*). Hal ini terjadi disebabkan karena kurang dilakukannya survey akan kebutuhan pasar atau kurang dimanfaatkannya hasil penelitian secara tepat serta kurang terjadinya interaksi antara penyedia pelayanan dan pelanggan. Penyebab lainnya adalah kurang terjadinya komunikasi antara pihak manajemen dengan petugas penyedia pelayanan (*customer contact personel*), padahal dari merekalah paling banyak diperoleh informasi tentang hal-hal yang menjadi harapan pelanggan. Terakhir adalah faktor klasik dari terlalu banyaknya jenjang birokrasi dalam unit pelayanan juga merupakan salah satu faktor munculnya kesenjangan ini.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

2. Kesenjangan antara persepsi manajemen (*Management Perception of Customer Expectation*) dengan spesifikasi kualitas pelayanan (*Service Quality Specification*). Kesenjangan ini terjadi ketika komitmen manajemen kurang dalam mewujudkan kualitas pelayanan, serta kurang tepatnya persepsi manajemen terhadap kualitas pelayanan yang diinginkan pelanggan, demiian pula dengan tidak adanya standarisasi dalam penyediaan pelayanan, dan tidak adanya penetapan tujuan yang jelas dalam penyediaan pelayanan.
3. Kesenjangan antara spesifikasi kualitas pelayanan (*Service Quality Specification*) dengan penyampaian pelayanan (*Service Delivery*).

   Kesenjangan ini terjadi karena muncul konflik peran dalam diri pegawai dalam hal keinginan untuk memenuhi harapan pelanggan dengan keinginan untuk memenuhi harapan pimpinan. Selain itu juga adalah teknoloi yang tidak sesuai dalam mendukung pelayanan, tidak ada evaluasi dan penghargaan, serta kurang kerjasama internal.
4. Kesenjangan antara komunikasi eksternal kepada pelanggan (*External Communication to Customers*) dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*). Penyebab kesenjangan ini adalah tidak adanya komunikasi horizontal dalam organisasi.
5. Kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan pelanggan (*Expected Service*) dengan pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan (*Percieved service*). Kesenjangan kelima ini menunjukkan dan menggambarkan ukuran dari tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja organisasi pelayanan. Berbeda dengan kesenjangan sebelumnya, kesenjangan kelima ini menitikberatkan pada sisi

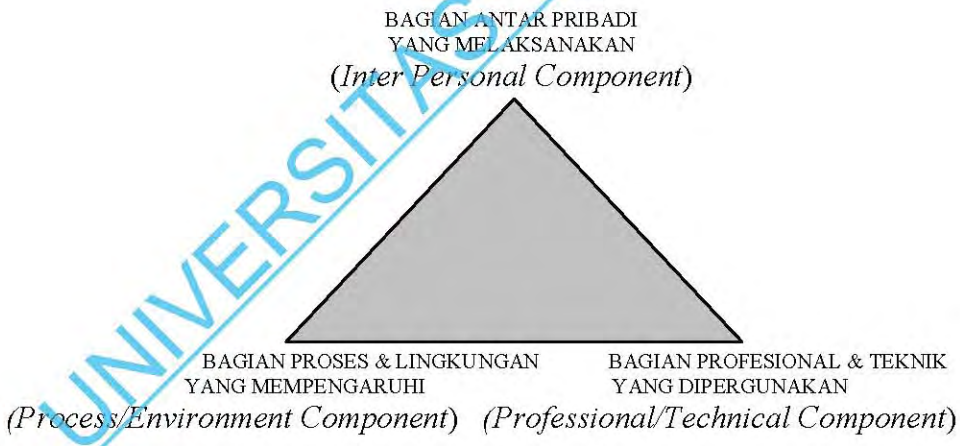
UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

pelanggan. Selanjutnya dipertanyakan apakah terhadap kehendak masyarakat, seperti ketentuan biaya yang tepat, waktu yang diperhitungkan dan mutu yang dituntut masyarakat telah dapat terpenuhi. Andaikata tidak terpenuhi, pemerintah diharapkan mengkoreksi keadaan, sedangkan apabila terpenuhi dilanjutkan pada pertanyaan berikutnya, tentang berbagai informasi yang diterima masyarakat berkenaan dengan situasi dan kondisi, serta aturan yang melengkapinya.

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

Gambar 2.1
Segitiga Keseimbangan dalam Kualitas Pelayanan
(*The Triangle of Balance in Service Quality*)



(Sumber : Utomo, W. (1997)

Dari gambar tersebut menjelaskan bahwa dalam melihat tinggi rendahnya kualitas pelayanan publik perlu diperhatikan adanya keseimbangan antara:

1. Bagian antar pribadi yang melaksanakan (*Inter Personal Component*);
2. Bagian proses dan lingkungan yang mempengaruhi *(Process and Environment Component*);

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

3. Bagi profesional dan teknik yang digunakan *(Professional and Technical Component*).

5. Kualitas dalam Pelayanan Publik

Salah satu argumen dalam pelaksanaan otonomi daerah adalah bahwa perangkat pemerintahan daerah dengan kewenangan-kewenangan otonominya harus mampu menyediakan pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, kewenangan yang diberikan kepada masyarakat dalam bentuk otonomi daerah itu adalah suatu "alat" *(means)* untuk mencapai "tujuan" *(end)* dalam wujud pelayanan publik guna mensejahterakan masyarakat. Oleh karena itu argumen pertama untuk menentukan pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat adalah pemerintah daerah perlu mengidentifikasi apa-apa saja *input* (masukan) sesuai kebutuhan masyarakat untuk diolah menjadi *output* (produk) yang perlu dihasilkan oleh pemerintah daerah sehingga menjadi *outcome* yang dapat memenuhi pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah daerah, dan bagaimana dampaknya yang ditimbulkan oleh pelayanan publik tersebut. Pada dasarnya output pemerintah daerah adalah untuk menghasilkan *"good and regulations"* untuk kepentingan publik. (Sumber: Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, Pasal 22.Pasal)

Oleh karena itu argumen pertama untuk menentukan pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat adalah pemerintah daerah perlu mengidentifikasi apa-apa saja *input* (masukan) sesuai kebutuhan masyarakat untuk diolah menjadi *output* (produk) yang perlu dihasilkan oleh Pemerintah Daerah sehingga menjadi *outcome* yang dapat memenuhi pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah daerah, dan bagimana dampaknya yang ditimbulkan oleh pelayanan publik tersebut. Kelompok

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

dari g*oods* adalah barang-barang atau fasilitas publik yang dihasilkan pemerintah daerah seperti pasar, jalan, jembatan, sekolah, rumah sakit dsb. Sedangkan dalam kelompok *regulations* yang dihasilkan umumnya yang bersifat *'Regulatory"* atau pengaturan, seperti pengaturan untuk KPT, KK, Akte Kelahiran, IMB, Izin usaha , pengaturan tata tertib dan ketentraman. Dalam pada itu, dalam penyelenggaraan otonomi daerah menurut semangat UU No. 32 Tahun 2004 yang menganut prinsip "otonomi nyata dan bertanggungjawab" mengisyaratkan bahwa pemerintahan daerah dalam menentukan isi otonomi sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat, bagaimanapun juga harus dikaitkan dengan "kebutuhan riil masyarakat di daerah", dengan perkataan lain seberapapun luasnya otonomi daerah yang diberikan, haruslah mampu memanifestasikan "pelayanan publik" yang berkorelasi atau yang "relevant" dengan kebutuhan masyarakat. Pemerintah sebagai penyelenggara pemerintahan melaksanakan penyelenggaraan kepentingan umum, yang dijalankan oleh penguasa administrasi negara yang harus mempunyai wewenang. Seiring dengan perkembangan, fungsi pemerintahan ikut berkembang, dahulu fungsi pemerintah hanya membuat dan mempertahankan hukum, akan tetapi pemerintah tidak hanya melaksanakan undang-undang tetapi berfungsi juga untuk merealisasikan kehendak negara dan menyelenggarakan kepentingan umum (*public sevice*). Perubahan paradigma pemerintahan dari penguasa menjadi pelayanan, pada dasarnya pemerintah berkeinginan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah itu masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara Iangsung maupun melalui media massa. Pelayanan publik perlu dilihat sebagai usaha pemenuhan kebutuhan dan hak-hak dasar masyarakat. Reformasi paradigma pelayanan publik ini adalah penggeseran pola penyelenggaraan pelayanan publik dari yang semula berorientasi pemerintah sebagai penyedia menjadi pelayanan yang berorientasi kepada kebutuhan masyarakat sebagai pengguna. Dengan begitu, tak ada pintu masuk alternatif untuk memulai perbaikan pelayanan publik selain sesegera mungkin mendengarkan suara publik itu sendiri. Inilah yang akan menjadi jalan bagi peningkatan partisipasi masyarakat di bidang pelayanan publik Natalisa, D. (2007 : 87).

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kata kualitas sendiri mengandung banyak pengertian, beberapa contoh pengertian kualitas menurut Tjiptono, F. (1995) adalah :

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

Pada prinsipnya pengertian-pengertian tersebut diatas dapat diterima. Yang menjadi pertanyaan adalah ciri-ciri atau atribut-atribut apakah yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Ciri-ciri atau atribut-atribut tersebut yaitu antara lain :

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

1. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses;
2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan;
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer;
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain;
6. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

Adapun yang dimaksud dengan standar pelayanan menurut (LAN, 2003) adalah suatu tolok ukur yang dipergunakan untuk acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari pihak penyedia pelayanan kepada pelanggan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Sedangkan yang dimaksud dengan pelayanan berkualitas adalah pelayanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, serta mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Jadi pelayanan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani, tetapi juga pihak yang ingin dipuaskan ataupun dipenuhi kebutuhannya. Manfaat yang dapat diperoleh dengan adanya standar pelayanan, (LAN, 2003), antara lain adalah:

1. Memberikan jaminan kepada masyarakat bahwa mereka mendapat pelayanan dalam kualitas yang dapat dipertanggungjawabkan, memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan/masyarakat, menjadi alat komunikasi antara pelanggan dengan penyedia pelayanan dalam upaya meningkatkan pelayanan, menjadi alat untuk mengukur kinerja pelayanan serta menjadi alat monitoring dan evaluasi kinerja pelayanan.
2. Melakukan perbaikan kinerja pelayanan publik. Perbaikan kinerja pelayanan publik mutlak harus dilakukan, dikarenakan dalam kehidupan bernegara

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

pelayanan publik menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Hal ini disebabkan tugas dan fungsi utama pemerintah adalah memberikan dan memfasilitasi berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utlilitas, sosial dan lainnya.

3. Meningkatkan mutu pelayanan. Adanya standar pelayanan dapat membantu unit-unit penyedia jasa pelayanan untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat pelanggannya.

Dalam standar pelayanan ini dapat terlihat dengan jelas dasar hukum, persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya serta proses pengaduan, sehingga petugas pelayanan memahami apa yang seharusnya mereka lakukan dalam memberikan pelayanan. Masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan juga dapat mengetahui dengan pasti hak dan kewajiban apa yang harus mereka dapatkan dan lakukan untuk mendapatkan suatu jasa pelayanan. Standar pelayanan juga dapat membantu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas kinerja suatu unit pelayanan. Dengan demikian, masyarakat dapat terbantu dalam membuat suatu pengaduan ataupun tuntutan apabila tidak mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Berdasarkan uraian di atas, maka standar pelayanan menjadi faktor kunci dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Pelayanan publik

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

merupakan program nasional untuk memperbaiki fungsi pelayanan publik, pelayanan publik diartikan sebagai kewajiban yang harus dilaksanakan oleh Pemerintah untuk memenuhi hak-hak warga masyarakat. Pelayanan publik dibatasi pada pengertian pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparat pemerintah dalam bentuk barang dan atau jasa, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik merupakan sarana pemenuhan kebutuhan mendasar masyarakat untuk kesejahteraan sosial. Sehingga perlu memperhatikan nilai-nilai, sistem kepercayaan, religi, kearifan lokal serta keterlibatan masyarakat. Perhatian terhadap beberapa aspek ini memberikan jaminan bahwa pelayanan publik yang dilaksanakan merupakan ekspresi kebutuhan sosial masyarakat. Dalam konteks itu, ada jaminan bahwa pelayanan publik yang diberikan akan membantu meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Selain itu, masyarakat akan merasa memiliki pelayanan publik tersebut sehingga pelaksanaannya diterima dan didukung penuh oleh masyarakat.

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

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Adapun dasar untuk menilai suatu kualitas pelayanan selalu berubah dan berbeda. Apa yang dianggap sebagai suatu pelayanan yang berkualitas saat ini tidak mustahil dianggap sebagai sesuatu yang tidak berkualitas pada saat yang lain. Maka kesepakatan terhadap kualitas sangat sulit untuk dicapai. Dalam hal ini yang dijadikan pertimbangan adalah kesulitan atau kemudahan konsumen dan produsen di dalam menilai kualitas pelayanan (lihat gambar 2.2).

Gambar 2.2
Matrik Penilaian Pelayanan

Tingkat kesulitan produsen di dalam mengevalusi kualitas	Tingkat kesulitan pengguna di dalam mengevaluasi kualitas	
	Rendah	Tinggi
Rendah	*Mutual Knowledge*	*Producer Knowledge*
Tinggi	*Consumer Knowledge*	*Mutual Ignorance*

(Sumber : Walsh, K. (1991)

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

Menurut Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan, dinyatakan bahwa hakekat pelayanan umum adalah:

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

1. Meningkatkan mutu produktivitas palaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum;
2. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara berdaya guna dan berhasil guna;
3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta dengan meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Oleh karena itu dalam pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut :

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak;
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas;
3. Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan;
4. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya.

Dalam menhyelenggarakan pelayanan publik, maka pemerintah harus memperhatikan faktor-faktor penyebab timbulnya jurang pemisah antara masyarakat dengan pemerintahnya, yaitu :

1. Apatis;
2. Menolak berurusan;
3. Bersikap dingin;
4. Memandang rendah;

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

5. Bekerja bagaikan robot;
6. Terlalu ketat pada prosedur;
7. Seringnya melempar urusan kepada pihak lain.

Sementara itu, peneliti lain pernah melakukan penelitian untuk mengetahui faktor buruknya kualitas pelayanan publik pada birokrasi pemerintah, yang lebih banyak disebabkan :1) Gaji rendah; 2) Sikap mental aparat pemerintah; 3) Kondisi ekonomi buruk pada umumnya.

Pada hakekatnya, kualitas pelayanan publik dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan (masyarakat) atas pelayanan yang sesungguhnya mereka inginkan. Apabila pelayanan dalam prakteknya yang diterima oleh masyarakat sama dengan harapan atau keinginan mereka, maka pelanggan tersebut dikatakan sudah memuaskan.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Kepmen PAN Nomor 25 tahun 2004).

6. Konsep TQM (Total Quality Management)

Konsep Pengurusan Kualitas Menyeluruh atau *Total Quality Management* (*TQM*) diperkenalkan sejak tahun 1920, namun begitu konsep ini telah berkembang dengan pesat pada tahun 1980 an apabila timbul kesadaran di seluruh dunia tentang pentingnya kualitas dalam kehidupan manusia. Perubahan yang berlaku itu secara langsung telah menukar pandangan dan sikap para pengusaha di sektor awam dan swasta tentang cara menguruskan kualitas.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

TQM (Total Quality Management) ialah satu proses pengurusan kualitas yang berorientasikan pelanggan, berjalan secara berkesinambungan dan melibatkan semua aspek dalam organisasi. Dipietro, R.A. (1993). Proses ini bertujuan membawa perubahan yang menyeluruh kearah melahirkan budaya organisasi yang cemerlang. Oleh itu *TQM* dapat dilihat sebagai proses transformasi budaya, dimana ciri-ciri budaya lama yang ada akan diperkuat, diperkokoh dengan ciri-ciri budaya baru yang lebih baik. Ciri-ciri itu meliputi sikap dan nilai, sistem dan prosedur, struktur organisasi dan sebagainya.

TQM akan membawa organisasi mencapai "kualitas menyeluruh" atau *total quality* dalam segala aspek kegiatannya. Dengan itu kualitas bukan saja merupakan sesuatu yang dapat dilihat pada hasil luar atau (*output)*, tetapi juga lebih menyeluruh meliputi semua bidang dan urusan yang dikendalikan oleh sebuah organisasi. Pada tahap ini kualitas akan dijabarkan melalui kemampuan seorang pemimpin, kemampuan anak buah, ketepatan sistem-sistem operasional dan sebagainya.

TQM mempunyai beberapa ciri penting yaitu: 1. kebijakan *TQM* ; 2. fokus *TQM* ; 3.strategi *TQM* bagi peningkatan kualitas; 4.dan pihak yang bertanggungjawab melaksanakannya (pelaksana).

Kebijakan *TQM* ialah memberi kepuasan hati pelanggan. Ini dilakukan dengan cara menghasilkan output-output yang dapat memenuhi kehendak pelanggan serta menepati ekspektasi mereka. Setiap keluaran atau output yang dihasilkan itu terlebih dahulu dipastikan tidak mempunyai kecatatan *(defect free)* atau kesilapan *(error free)* kerana kecacatan atau kesilapan boleh mengurangi

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

kepuasan hati pelanggan. Di atas alasan yang sama juga sebuah organisasi itu perlu memastikan sejak dari mula lagi bahwa output yang dikeluarkan adalah output dikehendaki oleh pelanggan. *TQM* memberi fokus kepada pembangunan sistem-sistem dan proses-proses kerja yang berkualitas. Ini karena hanya sistem dan proses yang berkualitas saja dapat menjamin penghasilan output yang berkualitas. *TQM*, memberi perhatian kepada golongan (pelanggan).

Dari segi strategi peningkatan kualitas pula, *TQM* menekankan proses peningkatan kearah yang lebih baik secara berkesinambungan *(continous improvement)*. Proses ini melibatkan seluruh organisasi *(total involvement)* di mana segala sumber dan kekuatan yang ada dalam organisasi berkenaan akan digembleng sepenuhnya dalam usaha peningkatan kualitas.

Proses peningkatan kearah yang lebih baik dalam *TQM* ini pada umumnya melibatkan tujuh tindakan yang berurutan berdasarkan tingkatannya :

1. Menentukan kebijakan yang akan dijalankan.
2. Menentukan kaedah pelaksanaannya.
3. Melatih kakitangan yang akan terlibat.
4. Melaksanakan metode yang akan dirancang.
5. Menilai pencapaian yang diperolehi.
6. Menyeragamkan proses-proses kerja yang telah diperbaiki untuk diperluaskan kebagian yang lain.
7. Melakukan tindakan-tindakan perbaikan yang masih diperlukan.

TQM sentiasa memberi perhatian kepada aspek pengawalan biaya kualitas. Biaya ini timbul akibat terjadi pemubaziran sumber, penghasilan (output) yang tidak

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

berkualitas, kesilapan kerja atau aktivitas lain yang tidak memberikan nilai ditambah. Bagi mencapai kebijakan ini *TQM* menekankan aspek pencegahan. Ini dilakukan dengan memperbaiki proses-proses kerja supaya peluang-peluang terjadinya kesilapan atau kecacatan dapat dikawal sepenuhnya. Di samping itu, masalah kualitas yang dikesan akan diselesaikan dengan segera mengikuti metode penyelesaian masalah yang sistematik. Ini adalah untuk memastikan masalah tersebut tidak berpanjangan dan terus mengganggu perjalanan organisasi. Satu lagi strategi *TQM* ialah kepastian kualitas. Kebijakannya ialah untuk memastikan setiap output yang dihasilkan oleh organisasi benar-benar berkualitas dan memuaskan hati pelanggan.

Melalui pendekatan *TQM*, setiap anggota di dalam organisasi sama-sama bertanggungjawab sepenuhnya meningkatkan usaha-usaha peningkatan kualitas. Dengan keterlibatan secara menyeluruh *(total participation)* seperti ini barulah usaha peningkatan kualitas akan meninggalkan kesan yang mendalam. Keterlibatan ini dilaksanakan secara terkawal *(guided involvement)* supaya masa dan tenaga yang disumbang oleh kakitangan dapat difokuskan mengikut keutamaan organisasi. Namun begitu, peranan pemimpin adalah sangat penting. Mereka bertanggungjawab atas perubahan-perubahan dan memberi kepimpinan yang berkesan. Selain daripada itu sumbangan anak buah atau staf juga amat digalakkan di bawah *TQM*. Anak buah atau staf ini nantinya diharapkan dapat menghasilkan ide yang kreatif dan inovatif serta mampu melaksanakan perubahan-perubahan kearah yang lebih baik.

7. Kebijakan evaluasi dalam pelayanan Publik

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Kebijakan evaluasi pemerintah daerah dalam pelayanan publik seperti yang telah diamanatkan menurut UU No. 32 Tahun 2004 menyatakan bahwa penyelenggaraan urusan pemerintahan yang bersifat wajib dilaksanakan dengan berpedoman pada Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang dilaksanakan secara bertahap. Hingga saat ini pemerintah sedang menyusun RPP tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal. Bila sudah diterapkan, maka SPM akan dijabarkan oleh masing-masing kementrian/lembaga terkait untuk menyusun SPM masing-masing. Standar pelayanan minimal didefinisikan sebagai tolok ukur untuk mengukur kinerja penyelenggaraan urusan wajib daerah yang berkaitan dengan pelayanan dasar kepada masyarakat. Dalam pelaksanaannya, SPM menganut beberapa prinsip, yakni :

1. SPM merupakan standar yang dikenakan pada urusan wajib, sedangkan untuk urusan lainnya pemerintah daerah boleh menetapkan standar sendiri sesuai dengan kondisi daerah masing-masing.
2. SPM berlaku secara nasional, yang berarti harus diberlakukan di seluruh daerah Provinsi, Kabupaten dan Kota di seluruh Indonesia.
3. SPM harus dapat menjamin akses masyarakat terhadap pelayanan tertentu yang harus disediakan oleh pemerintah daerah dalam rangka penyelenggaraan urusan wajibnya.
4. SPM bersifat dinamis dan perlu dikaji ulang dan diperbaiki sesuai dengan perubahan kebutuhan nasional dan perkembangan kapasitas daerah secara merata.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

5. SPM ditetapkan pada tingkat minimal yang diharapkan secara nasional untuk pelayanan jenis tertentu. Yang dianggap minimal dapat merupakan rata-rata kondisi daerah-daerah, merupakan konsensus nasional, dan lain-lain.
6. SPM harus diacu dalam perencanaan daerah, penganggaran daerah, pengawasan, pelaporan, dan merupakan salah satu alat untuk menilai Laporan Pertanggungjawaban (LPJ) Kepala Daerah serta menilai kapasitas daerah.

Sesuai dengan PP No. 108 Tahun 2000 tentang Tatacara Pertanggungjawaban Kepala Daerah, yang mengarut mengenai evaluasi kinerja pemerintah daerah, secara spesifik menetapkan kriteria SPM harus memperhatikan unsur input (tingkat atau besaran sumber daya yang digunakan), output (keluaran), outcome (hasil atau wujud pencapaian kinerja), benefit (tingkat manfaat yang dirasakan sebagai nilai tambah), dan impact (dampak atau pengaruh pelayanan terhadap kondisi secara makro berdasarkan manfaat yang dihasilkan). Kriteria penentuan biaya dengan metode SPM sangat mendukung konsep anggaran berbasis kinerja yang juga mengacu kepada input, output, outcome, benefit dan impact.

SPM merupakan alat untuk mengukur kinerja pemerintahan daerah dalam penyelenggaraan pelayanan dasar. Tingkat kesejahteraan masyarakat akan sangat tergantung pada tingkat pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah daerah. SPM sangat diperlukan oleh pemerintah daerah dan masyarakat sebagai konsumen pelayanan itu sendiri. Bagi pemerintah daerah suatu SPM dapat dijadikan sebagai tolok ukur (benchmark) dalam penentuan biaya yang diperlukan untuk menyediakan pelayanan tertentu. Sedangkan bagi masyarakat SPM akan menjadi acuan dalam

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

menilai kinerja pelayanan publik, yakni kualitas dan kuantitas suatu pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah daerah.

Penerapan SPM akan memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Dengan SPM akan lebih terjamin penyediaan pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah daerah kepada masyarakat.
2. SPM akan bermanfaat untuk menentukan Standar Analisis Biaya (SAB) yang sangat dibutuhkan pemerintah daerah untuk menentukan jumlah anggaran yang dibutuhkan untuk menyediakan suatu pelayanan publik.
3. SPM akan menjadi landasan dalam penentuan perimbangan keuangan yang lebih adil dan transparan (baik DAU maupun DAK).
4. SPM akan dapat dijadikan dasar dalam menentukan anggaran kinerja dan membantu pemerintah daerah dalam melakukan alokasi anggaran yang lebih berimbang.
5. SPM akan dapat membantu penilaian kinerja (LPJ) Kepala Daerah secara lebih akurat dan terukur sehingga mengurangi kesewenang-wenangan dalam menilai kinerja pemerintah daerah.
6. SPM akan dapat menjadi alat untuk meningkatkan akuntabilitas pemerintah daerah kepada masyarakat, karena masyarakat akan dapat melihat keterkaitan antara pembiayaan dengan pelayanan publik yang dapat disediakan pemerintah daerah.
7. SPM akan menjadi argumen dalam melakukan rasionalisasai kelembagaan pemerintah daerah, kualifikasi pegawai, serta korelasinya dengan pelayanan masyarakat.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

B. Definisi Konsep dan Operasional

1. Definisi Konsep

Guna memudahkan pemberian arah dan kejelasan tentang penelitian ini nantinya, Penulis perlu memberikan defenisi secara konseptual terhadap permasalahan penelitian dengan konsep sebagai berikut :

Evaluasi terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Tanjungpinang dalam melayani masyarakat sebagaimana yang diukur menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari empat belas indikator yaitu :

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persayaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggungjawabnya).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan, terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggungjawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalamwaktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidakmembedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnyabiaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepadapenerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

C. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan konsep di atas, maka pertanyaan penelitian ini meliputi:

1. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan BPPT kota Tanjungpinang?
2. Bagaimana faktor-faktor penunjang dalam mendukung kinerja pelayanan BPPT kota Tanjungpinang?

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Untuk melihat, mengetahui serta melukiskan keadaan yang sebenarnya secara rinci dan aktual dengan melihat masalah dan tujuan penelitian seperti yang telah disampaikan sebelumnya, maka metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif. Menurut Straus, Anselm & Corbin, Juliet, (2003), penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan. Tahapan penelitian kualitatif menurut pendapat Miles, Mathew B., and huberman A. Maichel.(1992), yang diterjemahkan oleh Tjetjep Rehendi R. yang berjudul Analisi Data Kualitatif tahap-tahapan penelitian kualitatif itu meliputi langkah-langkah sebagai berikut ;

1) Membangun Kerangka Konseptual
2) Merumuskan Permasalahan Penelitian
3) Pemilihan Sampel dan Pembatasan Penelitian
4) Instrumentasi
5) Pengumpulan Data
6) Analisis Data
7) Matriks dan Pengujian Kesimpulan.

Selanjutnya, dipilihnya penelitian kualitatif karena metode kualitatif dapat memberikan rincian yang lebih kompleks tentang fenomena yang sulit diungkapkan

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

oleh metode kuantitatif. Dalam penelitian ini menggunakan cara-cara dalam pencarian data dan menganalisisnya secara deskriptif, dengan melukiskan keadaan subyek dan obyek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak. Nawawi, H. (1990).

Menurut Arikunto, S. (1996) pada umumnya penelitian deskriptif merupakan penelitian yang non hipotesis sehingga dalam rangka penelitiannya bahkan tidak perlu merumuskan hipotesisnya. Metode penelitian deskriptif adalah metode yang digunakan untuk mendapatkan gambaran keseluruhan obyek penelitian secara akurat.

Moleong, L.J. (2000), menyatakan bahwa pelaksanaan metode penelitian deskriptif tidak terbatas hanya sampai pada pengumpulan dan penyusunan data, tetapi meliputi analisis dan interpretasi tentang arti data tersebut, selain itu semua yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang diteliti

Menurut Sugiyono. (1998), mengatakan bahwa metode penelitian deskriptif bertujuan untuk mendapatkan dan menyampaikan fakta-fakta dengan jelas dan teliti. Studi deskriptif harus lengkap, tanpa banyak detail yang tidak penting dengan menunjukkan apa yang penting atau tidak.

UNIVERSITAS TERBUKA

B. Responden dan Informan Penelitian

a. Responden

Dalam penelitian ini, yang menjadi responden adalah masyarakat, pengusaha serta aparatur pemerintah yang terlibat dalam Pelayanan Publik pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Tanjungpinang. Responden dalam penelitian ini dapat dilihat dalam Tabel 3.1 dan Tabel 3.2 berikut ini:

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Tabel 3.1
Key Informan
BPPT Kota Tanjungpinang

No	Aparat BPPT	jumlah	Responden
1	Kepala Badan	1	1
2	Sekretaris	1	1
3	Kepala Bidang dan Kepala dan Kepala Sub Bidang	8	3
4	Kelompok Jabatan Fungsional	13	5
Jumlah		**23**	**10**

(Sumber : Kantor BPPT dan data olahan 2011)

Tabel 3.2
Key Informan
Masyarakat dan Pengusaha Kota Tanjungpinang

No	Aparat BPPT	Jumlah	Responden
1	Pengusaha	27	10
2	Masyarakat	50	30
Jumlah		**77**	**40**

(Sumber : hitungan IKM, 2011)

b. Informan

Penelitian ini mengambil informan yaitu dari masyarakat Kota Tanjungpinang yang berkepentingan dengan adanya Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) dan aparat yang memegang kunci (*key informan*) di wilayah penelitian, yaitu di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Tanjung Pinang. Penentuan informan dilakukan dengan mengambil responden kunci (*key responden*). Penentuan informan menggunakan teknik *snowball* (atau bola salju). Cara ini banyak dipakai ketika peneliti tidak banyak tahu tentang responden penelitiannya. Dia hanya tahu satu atau dua orang yang

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

berdasarkan penilaiannya bisa dijadikan responden. Karena peneliti menginginkan lebih banyak lagi, lalu dia minta kepada responden pertama untuk menunjukan orang lain yang kira-kira bisa dijadikan responden, dengan cara kerja menggelinding dari kecil sampai besar dan dirasakan tuntas.

Adapun yang dijadikan *key person* adalah sebagai berikut :

1. Kepala Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Tanjung Pinang;
2. Petugas Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Tanjung Pinang;
3. Masyarakat Kota Tanjung Pinang yang membutuhkan pelayanan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Tanjung Pinang
4. Pengusaha Kota Tanjung Pinang yang membutuhkan pelayanan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Tanjungpinang

Dengan demikian, banyaknya informan yang akan diteliti sangat tergantung pada operasionalisasi pelaksanaan penelitian di lapangan. Responden yang ditetapkan berdasarkan penelitian lapangan selama 1 (satu) minggu penelitian (tanggal 11 s/d 15 April 2011) hanya ditemukan sebanyak 50 responden yang terdiri dari : Aparatur BPPT Kota Tanjungpinang sebanyak 10 orang responden dari total aparatur BPPT Kota Tanjungpinang 23 orang personil, Masyarakat dari total ±50 orang diambil 30 orang yang bersedia menjadi responden demikian juga pengusaha dari total 27 orang diambil 10 orang untuk menjadi responden. Dasar pengambilan sampel yang demikian adalah termasuk sampel tanpa sengaja (Accidental Sample).

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Accidental Sample merupakan prosedur untuk memperoleh sampel dari populasi asal sudah memenuhi jumlah tertentu yang kita inginkan. Oleh karena dalam pelaksanaannya tanpa pertimbangan apa pun maka dikatakan pula sebagai teknik pengambilan responden seadanya. Artinya, jika si peneliti memerlukan responden terdiri dari 50 unit responden maka ia akan mengambil "individu-individu" anggota responden yang diteliti berturut-turut sampai diperoleh 50 unit sampel. Penelitian dengan teknik "quota sampling" biasanya dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh informasi lapangan guna mengungkap apakah yang menjadi permasalahan penelitian benar-benar tampak fenomenanya. Dengan kata lain, data yang diperoleh melalui teknik *"quota sampling"*, dijadikan penguat oleh peneliti dalam mengungkapkan pokok permasalahan yang akan diselesaikan. Karena cara pengambilan sampelnya seadanya maka disebut pula dengan teknik pengambilan sampel secara aksidental (accidental sampling).

C. Jenis dan Sumber Data

Adapun jenis data yang penulis peroleh dalam penelitian ini adalah:

1. Data Primer, yakni data yang diperoleh langsung dari para responden berupa informan di lapangan, yang meliputi : data tentang pelaksanaan pekerjaan tugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Data Skunder, yaitu data yang diperoleh melalui laporan-laporan/buku-buku/catatan-catatan yang berkaitan erat dengan permasalahan yang diteliti meliputi : data masyarakat yang dilayani dan keluhan dalam menerima pelayanan.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

D. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang dibutuhkan sesuai dengan permasalahan yang diteliti, maka penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

a. Kuesioner

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara Kuisioner (*angket*), pengamatan secara intensif (*observation*), wawancara yang dilakukan secara mendalam (*in depth interview*) dan teknik dokumentasi serta telaah kepustakaan. Untuk melengkapi data primer yang diperoleh dengan cara-cara sebagaimana dimaksud diatas, dalam penelitian ini juga menggunakan data sekunder. Dalam melakukan *observation,* penulis berada di lokasi penelitian di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Tanjungpinang dan mengamati secara teliti dan seksama keadaan yang sesungguhnya di lapangan serta mengamati gejala-gejala yang ada dan timbul untuk dijadikan bahan penelitian.

b. Wawancara

Untuk memahami lebih jauh mengenai tingkat kualitas pelayanan BPPT kota Tanjungpinang, maka perlu diadakan wawancara (*in dept interview).* Dalam melakukan *in depth interview*, penulis melakukan *interview* langsung kepada Kepala Bidang (Kabid) Pelayanan BPPT Kota Tanjungpinang selaku aparat yang bertanggung jawab langsung dalam penyelenggaraan pelayanan

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

perijinan pada BPPT Kota Tanjungpinang selain itu wawancara lansung juga dilakukan terhadap masyarakat selaku pengguna jasa dan beberapa pihak lain yang berhubungan dengan keberadaan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) ini, misalnya wartawan yang biasa bertugas di lingkungan Pemko Tanjungpinang untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas dan mendalam tentang berbagai hal yang diperlukan, yang berhubungan dengan masalah penelitian.

c. Studi pustaka

Studi pustaka dilakukan dengan pengumpulan data sekunder yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Tanjung Pinang seperti laporan tahunan dan bulanan tentang pelaksanaan pelayanan dan laporan lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini. Telaah kepustakaan dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh dengan konsep dan teori yang berkaitan secara langsung. Keempat metode tersebut di atas digunakan di lapangan untuk memperoleh data-data yang dibutuhkan, yakni untuk memperoleh data primer, di samping dilakukan pengamatan secara langsung di lapangan, juga digunakan teknik *interview* terhadap responden yang telah ditentukan, dengan cara mengajukan pertanyaan yang berpedoman pada daftar pertanyaan (*interview guide*) yang telah disusun. Dalam melakukan *interview*, pertanyaan tidak hanya terpaku pada pedoman wawancara, tetapi dapat berkembang sesuai kenyataan yang ada di lapangan. Selanjutnya untuk membuktikan benar tidaknya jawaban atau

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

pernyataan responden, perlu didukung dengan data-data sekunder yang didapat dari studi dokumentasi.

Kuesioner juga dilakukan dalam penelitian ini, artinya peneliti menyediakan alternatif jawaban dalam bentuk pertanyaan tertutup yang disebarkan kepada responden penelitian sesuai dengan kebutuhan. Selanjutnya hasil yang diperoleh akan dibandingkan dalam bentuk tabulasi-tabulasi sesuai dengan analisa data yang dipergunakan.

E. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Data utama yang akan diolah berasal dari hasil pengisian kuisioner Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat. Data jawaban dari masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasi data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis obyektivitas. Metode pengolahan data yang digunakan untuk mendapatkan nilai IKM adalah "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji sebagai berikut:

$$\textbf{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} = \frac{\textbf{Jumlah Bobot}}{\textbf{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0.071$$

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Setelah data isian kuisioner terkumpul kemudian dihitung masing-masing nilai unsur pelayanan dengan menggunakan rumus:

$$\text{Bobot Nilai Unsur Pelayanan} = \frac{\text{Total Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}}$$

Setelah nilai unsure pelayanan diketahui kemudian dicari nilai indeks masing-masing unsur pelayanan dengan rumus :

Indeks Per Unsur = Nilai Unsur Pelayanan x Bobot Nilai Rata – Rata Tertimbang

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

NILAI IKM KONVERSI PER UNSUR = NILAI INDEKS PER UNSUR x 25

Pengolahan data secara manual dilakukan sebagai berikut: Setelah data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 sampai dengan unsur 14. Langkah selanjutnya adalah :

1. Mencari nilai rata-rata per unsur pelayanan. Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai ratarata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.
2. Mencari bobot nilai rata-rata tertimbang, Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

dikalikan dengan 0,071 (yang berasal dari bobot nilai rata-rata tertimbang dibagi dengan ke14 (empat belas unsur IKM).

3. Mencari nilai indeks per unsur pelayanan. Untuk mendapatkan nilai indeks per unsur pelayanan, dengan cara mengalikan nilai rata-rata per unsur pelayanan dengan bobot nilai rata-rata tertimbang.
4. Mencari nilai IKM konversi per unsur pelayanan. Untuk mendapatkan nilai IKM konversi per unsur pelayanan, dengan cara mengalikan nilai indeks per unsur pelayanan dengan nilai dasar 25.
5. Mencari nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan pada Unit Pelayanan Publik (UPP)

Untuk mengetahui nilai IKM unit pelayanan didapatkan dengan menjumlahkan 14 unsur nilai IKM konversi.

NILAI IKM = JUMLAH DARI 14 UNSUR NILAI IKM KONVERSI

Tabel 3.3
Hasil Nilai Indeks Unit Pelayanan

Hasil nilai indeks unit pelayanan kemudian diklasifikasikan ke dalam empat interval sebagai berikut :

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	**25,00 – 43,75**	D	**Tidak Baik**
2	1,76 – 2,50	**43,76 – 62,50**	C	**Kurang Baik**
3	2,51 – 3,25	**62,51 – 81,25**	B	**Baik**
4	3,26 – 4,00	**81,26 – 100,00**	A	**Sangat Baik**

(Sumber : Keputusan Menpan Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat)

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Dalam pelaksanaan penelitian, analisis data dapat dilakukan bersamaan dengan proses pengamatan. Jadi selama proses penelitian berlangsung data yang diperoleh dapat langsung di analisis.

Sesuai dengan metode penelitian dan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, maka untuk menganalisis data yang telah dikumpulkan dari lapangan, teknik analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif. Melalui teknik ini, akan digambarkan seluruh data atau fakta yang diperoleh dengan mengembangkan kategori-kategori yang relevan dengan tujuan penelitian dan penafsiran terhadap hasil analisis deskriptif dengan berpedoman pada teori-teori yang sesuai. Sementara itu untuk aspek internal organisasi akan dilakukan wawancara dengan para key informan. Hasil wawancara tersebut akan dianalisis dengan teknik triangulasi, yaitu analisis dan interpretasi dari peneliti terhadap hasil wawancara akan dikuatkan dan dibandingkan dengan data sekunder dan data primer hasil kuesiner.

Selanjutnya analisis data ini akan dilakukan secara induktif, yakni penganalisaan dengan cara menarik kesimpulan atas data yang berhasil dikumpulkan dari yang berbentuk khusus ke bentuk umum, atau penalaran untuk mencapai suatu kesimpulan mengenai semua unusur-unsur penelitian yang tidak diperiksa atau diteliti dalam penelitian mengenai kualitas pelayanan publik di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Tanjung Pinang, setelah menyelidiki sebagian saja dari unsur-unsur tersebut sesuai dengan responden penelitian yang ditetapkan sebelumnya.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

BAB IV

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran umum obyek Penelitian

1. Profil organisasi BPPT Kota Tanjungpinang

Badan Pelayanan Perijinan Terpadu kota Tanjungpinang terbentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2009. Berdirinya BPPT (Badan Pelayanan Perizinan Terpadu) kota Tanjungpinang selaku penyelenggara pelayanan perijinan terpadu bertujuan untuk merespon perkembangan dimasa datang dengan langkah-langkah intensif dalam pemberian pelayanan yang lebih terarah dan tepat sasaran sesuai dengan program pemberian pelayanan yang mendasar, yang nantinya diharapkan dengan didirikannya BPPT (Badan Pelayanan Perizinan Terpadu) kota Tanjungpinang dapat meningkatkan efektifitas pelayanan perijinan, serta dapat memacu Pendapatan Asli Daerah (PAD) kota Tanjungpinang dari sektor pajak. Guna peningkatan kualitas pelayanan sarana dan prasarana usaha yang kondusif dan menjamin kepastian dalam berusaha guna meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dalam gerak ekonomi. Ke17 (tujuhbelas) Izin yang dikeluarkan oleh BPPT Kota selaku perpanjangan tangan Pemerintah Kota Tanjungpinang meliputi :

1. Izin Mendirikan Bangunan (IMB),
2. Izin Usaha Jasa Konstruksi (SIUJK),
3. Izin Tempat Usaha (SITU),
4. Izin Usaha Hotel/wisma/penginapan
5. Izin Tour dan Travel, Biro Jasa,
6. Izin Usaha Keimigrasian, Biro Perjalanan Wisata,
7. Izin Usaha Panti Pijat/Spa/Massage,
8. Izin Usaha Restoran, Pujasera Terbuka

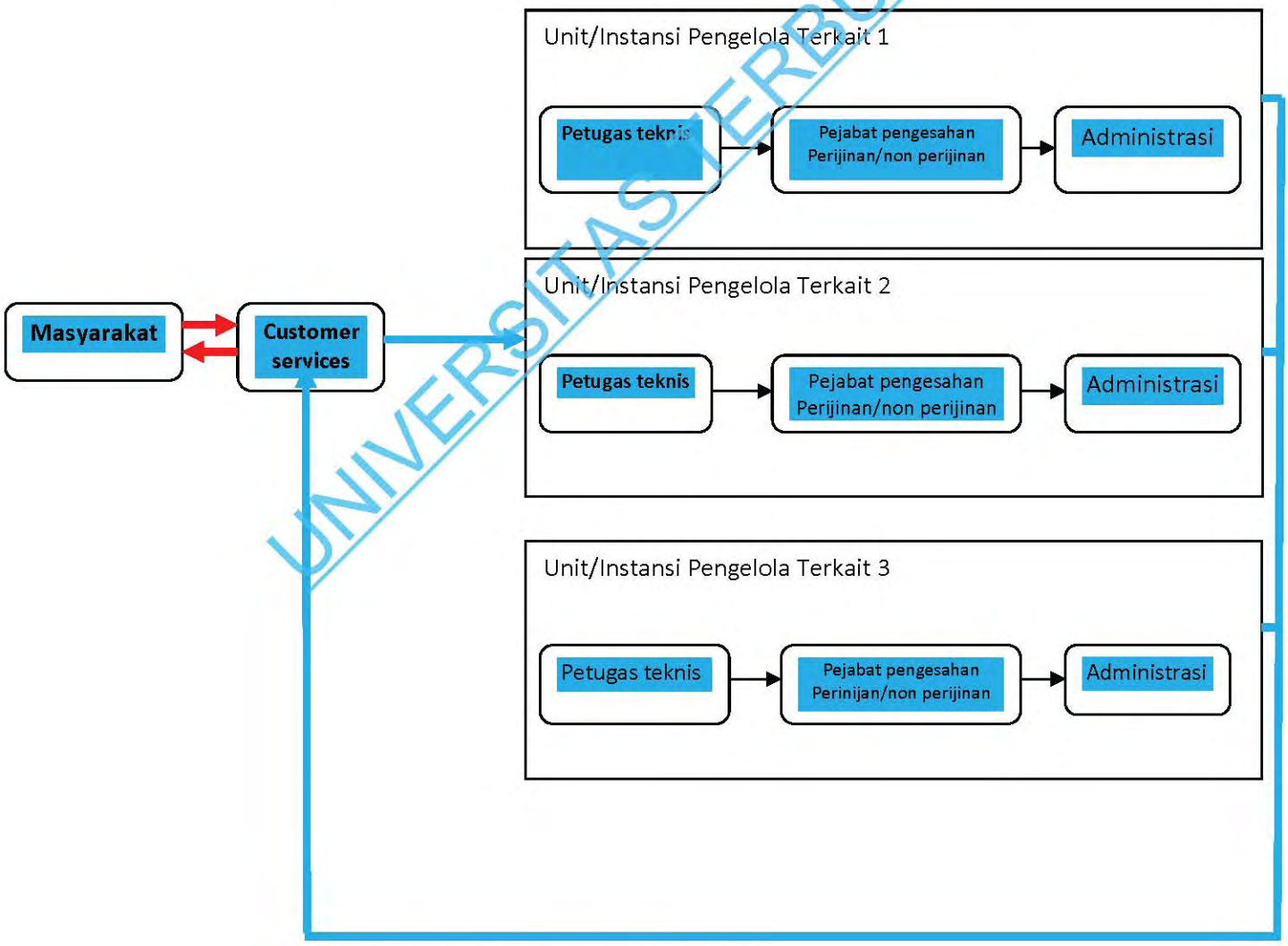
UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

9. Izin Usaha Tempat Hiburan;Permainan Anak-anak, Bilyard, Diskotik, karaoke, Klub Malam, Padang Golf.
10. Tanda Daftar Industri (TDI)
11. Izin Usaha Industri (IUI),
12. Izin Perluasan
13. Izin Usaha Perdagangan (SIUP),
14. Tanda Daftar Perusahaan (TDP),
15. Tanda Daftar Gudang,
16. Izin Gangguan (HO)
17. Izin Reklame,

Berikut diterangkan alur pelayanan satu pintu yang diselenggarakan BPPT kota TanjungPinang seperti pada Gambar 4.1.berikut ini :

Gambar 4.1 Alur Pelayanan Satu Pintu pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota TanjungPinang



(Sumber : BPPT kota Tanjungpinang Tahun 2011)

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Ket Gambar 4.1.

Proses yang dilalui oleh masyarakat

Proses yang dilalui internal oleh pengelola perijinan/non perijinan

Dalam melaksanakan pelayanan publik di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) kota Tanjungpinang, terdapat personil pelaksananya, yaitu :

1. Koordinator Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (UPT).
   a. Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (UPT) dipimpin oleh seorang Kepala yang disebut Kepala Badan;
   b. Kepala Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) diangkat dan diberhentikan atau diganti oleh Walikota Tanjungpinang;
   c. Kepala Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) mempunyai tugas mengkoordinasikan pelayanan umum atau perijinan yang dilaksanakan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT), menyelenggarakan ketatausahaan (administrasi umum, surat-menyurat, dan lain-lain) serta evaluasi dan pelaporan;
   d. Dalam melaksanakan tugas, secara administratif dan teknis operasional Kepala Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) bertanggung jawab kepada Walikota Tanjungpinang.
2. Petugas Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT).

Petugas Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) terdiri dari petugas Tata Usaha (TU) dan petugas teknis pelayanan umum atau perijinan.

a. Petugas Tata Usaha (TU).

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

petugas tata usaha (TU) Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) melaksanakan urusan administrasi umum (termasuk pencatatan masukan dan keluaran pelayanan umum atau perijinan), surat menyurat dan urusan penerimaan keuangan pelayanan umum/perijinan (sebagai Pembantu Bendaharawan Khusus Penerima Dinas Pendapatan Daerah kota Tanjung pinang);

b. Petugas Tata Usaha (TU) Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT).

petugas tata usaha (TU) Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) adalah bagian dari organisasi Setwilda kota Tanjungpinang dan Dinas Pendapatan Daerah kota Tanjungpinang;

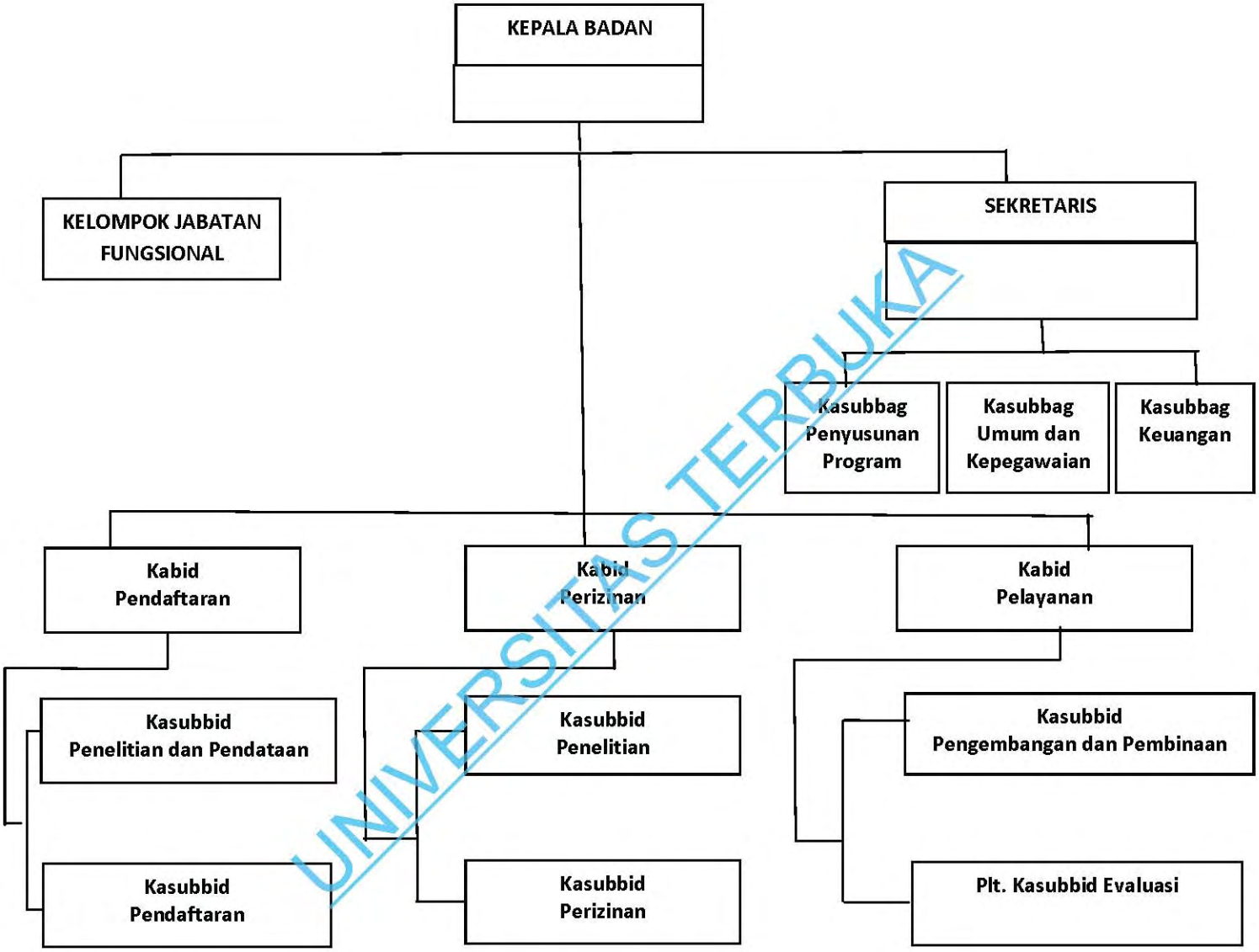
c. Petugas Teknis Pelayanan Umum atau Perijinan.

petugas teknis pelayanan umum atau perijinan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) adalah Petugas yang berasal dari instansi atau unit kerja pemberi atau pemroses pelayanan

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

BAGAN 4.1
STRUKTUR ORGANISASI
BPPT Kota Tanjungpinang



UNIVERSITAS TERBUKA

(Sumber : BPPT kota Tanjungpinang Tahun 2011)

Keterangan Gambar :
Struktur Organisasi BPPT kota Tanjungpinang berdasarkan Perda Nomor 3 Tahun 2009.
BPPT Kota Tanjungpinang dikepalai oleh seorang Kepala Badan dan dalam menjalankan tugasnya dibantu oleh Sekretaris dan Kelompok jabatan fungsional yang langsung bertanggung jawab kepada Kepala Badan. Selain dibantu oleh sekretaris Kepala Badan juga dibantu oleh 3 Kepala Bidang yaitu Kabid Pendaftaran, Kabid Perizinan dan yang ketiga Kabid Pelayanan.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Menurut hasil pengamatan penelitian yang diutarakan dalam wawancara dengan Kepala Bidang (Kabid) Pelayanan pada BPPT kota Tanjungpinang dijelaskan bahwa struktur organisasi BPPT kota Tanjungpinang mempunyai tiga komponen penting yang mendasarinya, yaitu: kompleksitas, formalisasi dan disentralisasi. Kompleksitas berarti dalam struktur orgaisasi mempertimbangkan tingkat differensiasi yang ada dalam organisasi termasuk didalamnya tingkat spesialisasi atau pembagian kerja, jumlah tingkatan dalam organisasi serta tingkat sejauh mana unit-unit organisasi tersebar secara geografis (petugas-petugas yang ditempatkan BPPT kota Tanjungpinang pada proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan fungsi tugasnya masing-masing). Formalisasi berarti dalam struktur organisasi memuat tentang tata cara atau prosedur bagaimana suatu kegiatan itu dilaksanakan *(Standard Operating Prosedures)*, apa yang boleh dan tidak dapat dilakukan. Sentralisasi berarti dalam struktur organisasi memuat tentang kewenangan pengambilan keputusan, apakah disentralisasi atau didesentralisasi. Oleh karena itu struktur organisasi yang demikian akan berpengaruh positif terhadap pencapaian kualitas pelayanan. Akan tetapi, apabila struktur organisasi tidak disusun dengan baik maka akan dapat menghambat kualitas pelayanan publik yang baik.

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

a. Tingkat pembagian tugas pokok dan fungsi;

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

b. Kejelasan pelaksanaan tugas antar instansi;

c. Tingkat hubungan antara atasan dan bawahan.

(Sumber : Penelitian pada BPPT, 2011)

2. Kemampuan Aparat BPPT Kota Tanjungpinang

Kompetensi bagi aparatur pemerintah khususnya BPPT Kota Tanjungpinang sangat penting untuk menciptakan pemerintahan yang efektif dan berorientasi pada pelayanan publik. Terdapat korelasi yang sangat erat antara kompetensi yang dimiliki oleh aparat BPPT Kota Tanjungpinang dengan pelayanan terhadap publik. Kompetensi aparat yang lemah menyebabkan buruknya pelayanan publik dan kompetensi yang baik membuat pelayanan publik semakin efektif.

Menurut Lembaga Administrasi Negara, terdapat lima kompetensi yang harus dimiliki oleh aparatur pemerintah:

1. Kemampuan Teknikal

   Merupakan kemampuan yang berkaitan secara langsung dengan tugas pokok dan fungsi instansi. Contohnya: *(human relation)*, analisis kebijaksanaan dan penyusunan rencana kegiatan.

2. Kemampuan Manajerial

   Merupakan aspek kemampuan yang berkaitan dengan pelaksanaan fungsi manajemen, seperti :

   a. Tingkat kemampuan menetapkan sasaran kegiatan-kegiatan sesuai dengan tugas dan fungsi;

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

b. Tingkat kemampuan dalam menetapkan tugas-tugas dalam upaya pencapaian sasaran;

c. Tingkat kemampuan dalam mendistribusikan tugas pada bawahan, tingkat kemampuan dalam mengkoordinasikan tugas;

d. Tingkat kemampuan dalam melakukan bimbingan terhadap bawahan.

3. Kemampuan Komunikasi

Kemampuan komunikasi dengan pihak lain merupakan salah satu bagian dari kemampuan-kemampuan yang harus dimiliki oleh pejabat dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya. Kemampuan komunikasi ini meliputi :

a. Kemampuan melakukan interaksi dengan masyarakat dan pihak ketiga lainnya bernegosiasi dengan staf atau instansi lain, kemampuan melakukan presentasi;

b. Kemampuan membangun hubungan dan network baik dengan kalangan pajabat maupun dengan masyarakat;

c. Kemampuan dalam menuangkan konsep pemikiran ke dalam tulisan sehingga dapat berkomunikasi dengan pihak lain.

4. Kemampuan Strategik

Kemampuan strategic merupakan kemampuan melihat kedepan sehingga dapat merumuskan berbagai kebijakan strategik yang meliputi :

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

a. Kemampuan dalam mengantisipasi tututan dimasa mendatang, mengenali peluang dan kendala, menjabarkan berbagai kebijakan atasan;

b. Kemampuan dalam memberikan kontribusi dalam pemikiran strategis kemampuan dalam berpikir secara sistematis;

c. Kemampuan dalam mengantisipasi tututan dimasa datang, mengenali peluang dan kendala dalam menjabarkan berbagai kebijakan atasan;

d. Kemampuan menjabarkan sasaran jangka panjang dalam pelaksanaan tugas sehari-hari;

e. Kemampuan mengambil keputusan dalam waktu yang tepat sekalipun dalam situasi yang baik menguntungkan, kemampuan melakukan penyesuaian dalam tujuan strategis manakala terjadi perubahan.

5. Kemampuan Etika

Kemampuan etika dimaksudkan untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab dengan pertimbangan etika yang telah ditetapkan oleh organisasi yang meliputi :

a. Pemahaman terhadap etika pegawai dalam melaksanakan tugas;

b. Penekanan yang dilakukan terhadap penetapan etika pegawai dalam pelaksanaan tugas dan fungsi instansi oleh staf;

c. Perhatian instansi terhadap penetapan etika pegawai, pemahaman staf terhadap etika pegawai dan pelaksanaan etika pegawai dilaksanakan oleh staf. (Sumber : Lembaga Administrasi negara)

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Untuk itu indikator-indikator dalam kemampuan aparat adalah sebagai berikut :

a. Tingkat pendidikan aparat;
b. Kemampuan penyelesaian pekerjaan sesuai jadwal;
c. Kemampuan melakukan kerja sama;
d. Kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan yang dialami organisasi;
e. Kemampuan dalam menyusun rencana kegiatan;
f. Kecepatan dalam melaksanakan tugas;
g. Tingkat kreativitas mencari tata kerja yang terbaik;
h. Tingkat kemampuan dalam memberikan pertanggungjawaban kepada atasan;
i. Tingkat keikutsertaan dalam pelatihan/kursus yang berhubungan dengan bidang tugasnya.(Sumber : Lembaga Administrasi Negara)

3. Sistem Pelayanan

Untuk sistem pelayanan perlu diperhatikan apakah ada pedoman pelayanan, syarat pelayanan yang jelas, batas waktu, biaya atau tarif, prosedur, buku panduan, media informasi terpadu saling menghargai dari masing-masing unit terkait atau unit terkait dengan masyarakat yang membutuhkan pelayanan itu sendiri. Dengan demikian sistem pelayanan adalah kesatuan yang utuh dari suatu rangkaian pelayanan yang saling terkait, bagian atau anak cabang dari suatu sistem pelayanan terganggu maka akan menganggu pula keseluruhan palayanan itu sendiri. Dalam hal

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

ini apabila salah satu unsur pelayanan seperti mahalnya biaya, kualitasnya rendah atau lamanya waktu pengurusan maka akan merusak citra pelayanan di suatu tempat. Berdasarkan uraian diatas, dalam penelitian ini maka indikator-indikator sistem pelayanan yang menentukan efektifitas pelayanan publik adalah :

a. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkait dengan lokasi tempat pelayanan;
b. Kejelasan informasi tentang pelayanan yang diberikan;
c. Perlindungan terhadap dampak hasil pelayanan.

(Sumber diolah dari hasil penelitian, 2011)

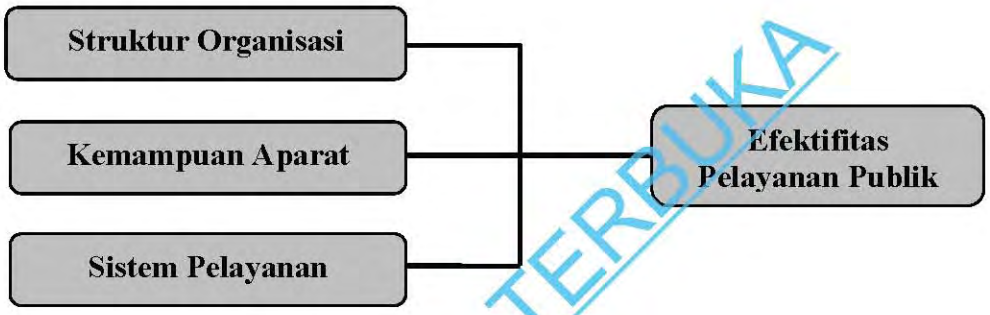
Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa dalam menentukan efektifitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh faktor struktur organisasi, kemampuan aparat dan sistem pelayanan. Ketiga faktor ini saling berkaitan satu sama lain dan tidak dapat dipisahkan dalam ikut menentukan tinggi rendahnya dan baik buruknya suatu pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Efektifitas pelayanan publik mempunyai indikator ketepatan waktu, kemudahan dalam pengajuan, akurasi pelayanan yang bebas dari kesalahan dan biaya pelayanan. Hal tersebut sangat dipengaruhi oleh faktor struktur organisasi, kemampuan aparat dan sistem pelayanan. Semakin baik faktor struktur organisasi, kemampuan aparat dan sistem pelayanan maka efektifitas pelayanan publik akan semakin baik pula dan semakin dapat memuaskan masyarakat

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

sebagai pengguna hasil pelayanan. Efektifitas pelayanan publik yang berkualitas dapat tercapai. Hal ini dapat dilihat pada Gambar 4.2 sebagai berikut :

Gambar 4.2
Konsep Tentang Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi
Efektifitas Pelayanan Publik



(Sumber : BPPT kota Tanjungpinang , 2011)

Keterangan Gambar 4.2 :

Dari gambar diatas dapat disimpulkan bahwa, struktur organisasi, BPPT Kota Tanjungpinang menunjukkan bahwa kemampuan aparat dan sistem pelayanan yang diselenggarakan BPPT Kota Tanjungpinang dapat menentukan efektifitas pelayanan publik yang diselenggarakan instansi terkait khususnya Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Tanjungpinang.

B. Analisis Hasil Penelitian

1. Kajian dari aspek kualitas pelayanan yang dihasilkan

Aspek kualitas pelayanan publik yang dihasilkan BPPT Kota Tanjungpinang dikategorikan mempunyai kualitas pelayanan yang cukup baik, karena pelayanan yang diselenggarakan oleh Badan Pelayanan Perijinan Terpadu

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Kota Tanjungpinang telah memenuhi kreteria antara lain; kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisien, ekonomis, keadilan dan pemerataan, serta ketepatan waktu.

Wawancara bagian penelitian dan pendataan BPPT Kota TanjungPinang pada hari Kamis tanggal 26 Mei 2011 yang menjelaskan :

1. Dilihat dari segi pelayanan yang kami berikan, menurut kami dengan adanya BPPT Kota TanjungPinang ini akan memudahkan sipengurus (masyarakat dan pelaku usaha), karena Perda BPPT ini baru dibentuk tahun 2009 dalam artian BPPT Kota TanjungPinang baru 2 (dua) tahun berdiri sampai sekarang jadi disana sini masih ada kekurangan sehingga pelayanan belum maksimal.
2. Untuk memudahkan pelaku usaha di Kota TanjungPinang dalam hal pengurusan perijinan, Karena sekarang sudah dipusatkan di BPPT Kota TanjungPinang sebelumnya kalau mau mengurus ijin kita harus kesenggarang dulu (sekarang pusat perintahan Kota TanjungPinang) ataupun kedinas teknis lain yang letaknya berjauhan.
3. BPPT Kota TanjungPinang untuk meningkatkan standard mutu pelayanan seperti yang ditertuang dalam Perda Nomor 3 Tahun 2009 yaitu salah satunya menyiapkan brosur untuk memudahkan dalam mengurus sebuah perijinan.

Dengan demikian semua pelayanan ini, dapat dikatakan mempunyai predikat pelayanan dengan kualitas yang baik. Jadi dari keseluruhan hasil penilaian terhadap kualitas pelayanan publik yang berlangsung melalui Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Tanjungpinang ini, dapat dikatakan sebagian besar sudah baik, sehingga hasil akhirnya diharapkan mampu meningkatkan efektifitas pelayanan yang diharapkan selama ini oleh masyarakat khususnya masyarakat Kota Tanjungpinang.

2. Hasil Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Dari hasil pengukuran IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat), disini penulis telah menetapkan sebanyak 50 (lima puluh) responden yang terdiri dari

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

masyarakat sebanyak 30 responden, pengusaha 10 (sepuluh) responden serta aparat pemerintah pada instansi Badan Pelayann Perijinan Terpadu Kota Tanjungpinang yang menyelenggarakan pelayanan publik 10 (sepuluh) responden. Disini ditetapkan bahwa berdasarkan 50 responden maka ditentukan untuk nilai persepsi tidak baik diberi bobot 1, nilai persepsi kurang baik diberi bobot 2, nilai persepsi cukup baik diberi bobot 3 dan nilai persepsi baik diberi bobot 4. (Sumber : Keputusan Menteri PAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks kepuasan masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah), seperti dalam Tabel 4.1 berikut ini :

Tabel 4.1
Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan pada (BPPT) Kota TanjungPinang

1. Tabel Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota TanjungPinang

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
U.1.	Prosedur Pelayanan	2,840
U.2	Persyaratan Pelayanan	2,640
U.3	Kejelasan Petugas Pelayanan	2,780
U.4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	2,140
U.5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	2,780
U.6	Kemampuan Petugas Pelayanan	2,460
U.7	Kecepatan Pelayanan	2,700
U.8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	2,840
U.9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	2,880
U.10	Kewajaran Biaya Pelayanan	2,280
U.11	Kepastian Biaya Pelayanan	2,460
U.12	Kepastian Jadwal Pelayanan	2,720
U.13	Kenyamanan Lingkungan	3,260
U.14	Keamanan Pelayanan	3,120

(Sumber : responden penelitian tahun 2011)

Keterangan Tabel 4.1 :
- U.1 sampai U.14 adalah Unsur-unsur Pelayanan

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Dari Tabel 1: tabel nilai rata-rata unsur pelayanan pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota TanjungPinang adalah sebagai berikut :

1. unsur 1 yaitu *prosedur pelayanan diperoleh nilai rata-rata 2,840 dari 50 responden*;
2. unsur kedua *persyaratan pelayanan diperoleh nilai rata-rata 2,640 dari 50 responden*;
3. unsur ketiga *kejelasan petugas pelayanan diperoleh nilai rata-rata 2,780 dari 50 responden;*
4. unsur keempat *kedisiplinan petugas pelayanan diperoleh nilai rata-rata 2,140 dari 50 responden;*
5. unsur kelima *tanggung jawab petugas pelayanan diperoleh nilai rata-rata 2,780 dari 50 responden*;
6. unsur keenam *kemampuan petugas pelayanan diperoleh nilai rata-rata 2,460 dari 50 responden*;
7. unsur ketujuh *kecepatan pelayanan diperoleh nilai rata-rata 2,700 dari 50 responden*;
8. unsur kedelapan *keadilan mendapatkan pelayanan diperoleh nilai rata-rata 2,840 dari 50 responden*;
9. unsur kesembilan *kesopanan dan keramahan petugas diperoleh nilai rata-rata 2,880 dari 50 responden*;
10. unsur kesepuluh *kewajaran biaya pelayanan diperoleh nilai rata-rata 2,280 dari 50 responden*;
11. unsur kesebelas *kepastian biaya pelayanan diperoleh nilai rata-rata 2,460 dari 50 responden*;
12. unsur keduabelas *kepastian jadwal pelayanan diperoleh niali rata-rata dari 50 responden*;
13. unsur ketigabelas *kenyamanan lingkungan diperoleh niali rata-rata 3,260 dari 50 responden*;
14. unsur keempatbelas *keamanan pelayanan diperoleh niali rata-rata 3,120 dari 50 responden.*

Unsur yang cukup baik seperti uraian pada tabel diatas dipengaruhi oleh beberapa faktor pendukung antara lain :

1. Prosedur persyaratan pengurusan pelayanan perijinan contohnya pengurusan SIUP dan TDP pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu kota Tanjungpinang cukup sederhana sehingga masyarakat mudah untuk memahami dan melengkapinya. Hal ini terlihat pada saat masyarakat melakukan pengurusan

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

untuk mendapatkan pelayanan pada kantor BPPT kota Tanjungpinang. (adanya brosur atau form yang disediakan BPPT kota Tanjungpinang dalam pengurusan pelayanan perijinan yang isinya mudah untuk dimengerti dan dipahami oleh masyarakat khususnya kmasyarakat kota Tanjungpinang).

2. Adanya kemudahan informasi dari petugas BPPT Kota TanjungPinang yang sangat diperlukan masyarakat guna memperlancar pengurusan perijinan yang dibutuhkan. (ditunjukkan terdapatnya loket informasi pada BPPT kota Tanjungpinang yang khusus melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan apabila kurang mengerti).
3. Menurut pengamatan penelitian adanya rasa tanggungjawab petugas aparatur pemerintah kota khususnya petugas BPPT kota Tanjungpinang terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan hal ini terlihat pada waktu masyarakat memasukkan blangko permohonan untuk mendapatkan izin yang diperlukan para petugas memberikan keterangan serta menjelaskan kepada masyarakat mengenai hal-hal yang harus dipenuhi atau dilengkapi dalam proses untuk memperoleh pelayanan perijinan dari Badan Pelayanan Perijinan Terpadu kota Tanjungpinang. (petugas langsung meneliti permohonan yang masuk sekaligus mengecek apakah sudah lengkap dan apabila dirasa masih kurang maka petugas langsung menjelaskannya kepada masyarakat tanpa harus menunggu waktu yang lama).
4. Kecepatan pelayanan yang ditunjukkan petugas BPPT Kota TanjungPinang menggambarkan bahwa BPPT kota Tanjungpinang sebagai perpanjangan tangan

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

pemerintah daerah memahami kalau pemerintah adalah merupakan pelayan dari masyarakat. (pengurusan SIUP dan TDP memerlukan waktu 2 hari sesuai dengan brosur dan form yang disediakan BPPT kota Tanjungpinang)

5. Etika dan kesopanan yang ditunjukkan para petugas BPPT Kota Tanjungpinang dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya untuk melayani masyarakat, hal ini terlihat pada saat masyarakat melakukan pengurusan untuk mendapatkan pelayanan seperti pelayanan mendapatkan IMB (Izin Mendirikan Bangunan) para petugas BPPT Kota Tanjungpinang menjelaskan dengan etika dan sopan santun yang baik. (hal ini ditunjukkan para petugas BPPT kota Tanjungpinang selalu bersikap santun apabila masyarakat membutuhkan pelayanan)
6. Adanya efisiensi dan nilai ekonomis yang ditunjukkan petugas BPPT Kota TanjungPinang dalam menyelenggarakan pelayanan perijinan seperti pembuatan izin gangguan (HO). (ditunjukkan dalam petugas dalam pelayanan ijin HO sesuai dengan kredibilitasnya tidak menunggu waktu yang lama dalam proses pemberian ijinnya, apabila dirasa semua persyaratannya sudah lengkap)
7. Dalam memberikan pelayanan petugas BPPT Kota TanjungPinang mengutamakan prinsip keadilan hal ini terlihat pada saat pengurusan perijinan seperti SIUP para petugas tidak membedakan golongan masyarakat yang membutuhkan pelayanan. (hal ini ditunjukkan tidak adanya perbedaan antara masyarakat yang satu dengan lainnya dalam proses pelayanannya).
8. Kepastian pelayanan terlihat dari hasil penelitian bahwa untuk pengurusan sebuah izin seperti SIUP dari proses awal yaitu pengisian blangko serta kelengkapan dokumen persyaratan sampai dengan selesainya surat izin dari

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

BPPT Kota Tanjungpinang diperlukan waktu kurang lebih 1 (satu) minggu. (waktu yang ditentukan itu antara 3 hari sampai 1 minggu proses pelayanan dapat diselesaikan).

9. Kenyamanan dan keamanan merupakan faktor yang ikut menentukan BPPT Kota Tanjungpinang dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat, karena dengan adanya kenyamanan dan keamanan pelayanan maka akan memberi rasa aman dan nyaman bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan hal ini terlihat dalam Kantor BPPT tersedia ruangan yang cukup memadai untuk ruang tunggu masyarakat untuk mendapatkan pelayanan serta adanya halaman parkir kendaraan yang cukup memadai bagi masyarakat yang ingin menitipkan kendaraannya pada waktu melakukan pengurusan perijinan. (Tersedianya tempat pelayanan yang cukup memadai bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan serta adanya fasilitas pendukung seperti AC, TV sehingga masyarakat merasa nyaman).

Wawancara dengan pelaku usaha (Direktur CV.) Kota TanjungPinang pada hari Jumat 26 Mei 2011 yang menjelaskan :

" Menurut saya selaku pelaku usaha (direktur salah satu cv, diKota TanjungPinang keberadaan BPPT Kota TanjungPinang memudahkan saya dalam mengurus ijin terutama seperti SITU (Surat Ijin Tempat Usaha) dulu sebelum ada BPPT saya harus mengurus melalui berbagai intansi teknis seperti membayar pajak didispenda terus kita ambil formulir dikantor walikota disinggarang jadi selain memakan waktu yang lama juga otomatis biaya yang cukup besar karena jarak jauh maka ongkos transportasi bertambah tetapi semenjak ada BPPT kita mengurus SITU cukup di satu instansi saja.
prosedur pelayanan semenjak ada BPPT menjadi lebih mudah karena adanya brosur yang menerangkan syarat dan biaya dalam pengurusan sebuah ijin. Kemudahan lain yang saya dapat adalah kita bisa langsung kekepala BPPT apabila ada kendala dalam pengurusan sebuah ijin, ruang tunggu diBPPT cukup nyaman serta tempat parker kendaraan yang sudah dilengkapi dengan sisi TV sehingga kita merasa aman memparkir kendaraan kita".

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Sedangkan untuk unsur yang kurang baik yang terjadi pada instansi BPPT Kota Tanjungpinang juga dipengaruhi beberapa faktor antara lain :

1. Kedisiplinan para petugas BPPT Kota Tanjungpinang yang menempati pos-pos pelayanan perijinan pada waktu jam kerja (pukul 8.00 s/d 12.00) masih terdapat petugas yang belum hadir, padahal masyarakat yang membutuhkan pelayanan sudah menunggu diruang tunggu. (dari penelitian awal ditemukan masih ada loket pelayanan yang belum ditempati petugas BPPT kota Tanjungpinang seperti loket pelayanan pemeriksaan berkas)
2. Masih terdapat petugas yang menempati pos-pos pelayanan belum dapat mengoptimalkan sarana dan prasarana yang ada seperti pengoperasian computer, hal ini terlihat masih menumpuknya berkas yang belum diselesaikan dalam proses pendataan berkas, mengevaluasi serta menetapkan berkas mana yang sudah memenuhi persyaratan untuk diterbitkan izinnya.(Adanya sebahagian petugas yang belum bisa mengoptimalkan prasarana yang ada seperti penggunaan komputer karena usia yang sudah tidak muda lagi).
3. Kadang kala terjadi penetapan biaya yang tidak sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh BPPT Kota Tanjungpinang, berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat untuk mengurus sebuah izin seperti Izin Gangguan (HO) biaya yang ditetapkan bervariasi (kadang terjadi biaya yang tidak wajar) hal ini dapat memicu gejolak dimasyarakat karena adanya perbedaan biaya yang dikeluarkan yang akhirnya dapat menimbulkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh BPPT Kota Tanjungpinang.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

(Kadang ditemui petugas BPPT yang meminta biaya diluar aturan seperti minta tambah untuk uang kopi, sementara biaya yang ditetapkan sudah dilunasi)

4. Tidak adanya kepastian dari petugas BPPT Kota Tanjungpinang dalam menetapkan biaya pengurusan perijinan. (Adanya perbedaan persepsi antara petugas yang satu dengan yang lain pada waktu mengurus suatu ijin)

Wawancara dengan salah satu masyarakat Kota TanjungPinang pada hari Jumat 26 Mei 2011 yang menjelaskan :

" Kebetulan pas saya mau mengurus ijin IMB saya ke BPPT Kota TanjungPinang jam 8 (delapan) pagi petugas masih banyak yang kosong, mungkin saya pikir belum datang atau masih ada keperluan diluar. Waktu saya ambil brosur saya lansung menanyakan kepetugas kira-kira biaya yang tertera dibrosur itu memang sudah ditentukan sesuai brosur atau ada tambahan biaya lagi, tetapi petugas tersebut menjawab bapak kalau mau cepat prosesnya tolong tinggalkan nomor Hpnya saja nanti saya hubungi".

Pengisian Tabel 1 seperti tersebut di atas diberikan oleh 50 orang responden yang telah memberikan pendapatnya terhadap 14 unsur yang menjadi obyek survey dari IKM (Indeks kepuasan Masyarakat), maka akhirnya diperoleh nilai persepsinya di bawah angka 3 (tiga), yaitu 2,645 yang diperoleh dari hasil (2.840 X 0.071) + (2.640 X 0.071) + (2.780 X 0.071) + (2.140 X 0.071) + (2.780 X 0.071) + (2.460 X 0.071) + (2.700 X 0.071) + (2.840 X 0.071) + (2.880 X 0.071) + (2.280 X 0.071) + (2.460 X 0.071) + (2.720 X 0.071) + (3.260 X 0.071) + (3.120 X 0.071) . Hal ini berarti pelayanan yang diberikan Badan Pelayanan perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan yang baik. Adapun nilai IKM Unit Pelayanan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang diperoleh angka 66,125 yang diperoleh dari (2.645 X 25).

(Sumber : hasil hitungan IKM , 2011)

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Untuk mengetahui Nilai Persepsi, Nilai Interval IKM, Nilai Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan, dapat berpedoman pada Keputusan Menpan Nomor: KEP/25/M.pan/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT Unit Pelayanan Instansi Pemerintah sebagaimana Tabel 4.2 di bawah ini :

Tabel 4.2
Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM,
Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

(Sumber : Keputusan Menpan Nomor: KEP/25/M.pan/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT)

Dengan nilai IKM Unit Pelayanan (Nilai Interval Konversi IKM) 66,125 apabila di lihat pada Tabel 4.2 di atas maka dapat dikatakan Kinerja Unit Pelayanan dan Mutu Pelayanan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Tanjungpinang adalah " Baik ".

Kualitas pelayanan publik pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Tanjungpinang dipengaruhi beberapa hal antara lain terdiri dari: kepemimpinan,

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

lingkungan kerja, keterampilan aparatur, uraian tugas, kesadaran aparatur, teknologi yang dipakai, kelengkapan sarana, budaya patrimonial dan jaminan kualitas.

(Sumber: Kabid Informasi BPPT kota Tanjungpinang, 2011)

3. Faktor penunjang dalam penyelenggaraan pelayanan

Wawancara dengan kasubbid pelayanan perijinan BPPT Kota TanjungPinang pada hari Selasa tanggal 24 Mei 2011 yang menjelaskan :

" Menurut kami bahwa dengan berdirinya badan/instansi Teknis seperti BPPT Kota TanjungPinang adalah merupakan komitmen kami selaku aparatur pemerintah dalam rangka memberikan atau menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat seperti misalnya mengurus SITU, SIUP, IMB maupun ijin -ijin yang lain, kemudahan yang kami berikan kepada masyarakat sebagai pelaku usaha agar didalam mengurus ijin hanya pada satu atap saja yaitu pada BPPT Kota TanjungPinang. Berdirinya BPPT inipun mempunyai landasan hukumnya yaitu dengan disahkannya Perda Nomor 3 Tahun 2011. Dan kami harapkan agar masyarakat apabila hendak mengurus suatu ijin kami selaku staff BPPT akan dengan senang hati memberikan segala informasi yang dibutuhkan masyarakat serta apabila didalam pengurusan ijin yang kami selenggarakan terdapat suatu yang tidak menurut aturan maka masyarakat dapat untuk melaporkan atau langsung menghadap kepada pimpinan kami".

a. Kepemimpinan

Kepemimpinan pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota TanjungPinang dipimpin oleh seorang Kepala Badan yang bertanggung jawab langsung kepada Walikota khususnya Walikota Tanjungpinang, hal ini sesuai dengan Peraturan daerah Nomor 3 Tahun 2009.

Kepemimpinan dalam sebuah Badan seperti Badan Pelayanan Perijinan terpadu merupakan sebuah prasyarat dalam memulai sebuah perubahan. Idealnya, baik Walikota, para Kepala Satuan Kerja Pemerintah Daerah (SKPD) termasuk di dalamnya Kepala Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Tanjungpinang harus terus menerus mendukung pemberian pelayanan

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

masyarakat yang transparan dan akuntabel. Dukungan aktif dan nyata Walikota Tanjungpinang beserta jajarannya (BPPT Kota Tanjungpinang) merupakan langkah penting pertama dalam pembuatan keputusan dan alokasi sumber terkait usaha perbaikan pelayanan publik yang ada di Kota Tanjungpinang.

Dalam suatu pelayanan publik, seorang pemimpin pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Tanjungpinang harus mampu membawa organisasi publik khususnya BPPT Kota Tanjungpinang agar memberikan pelayanan yang berkualitas serta dapat meningkatkan efektifitas pelayanan yang diselenggarakan oleh Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Tanjungpinang. Pada hakekatnya dibentuknya organisasi publik adalah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Suatu pelayanan dapat dikatakan efektif apabila dalam realita pelaksanaannya birokrasi pemerintah (BPPT Kota Tanjungpinang) dapat berfungsi baik untuk melayani sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang artinya tidak ada hambatan yang terjadi dalam pelayanan tersebut. Pelayanan yang berkualitas yang diberikan merupakan pelayanan yang cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan, serta mampu memecahkan fenomena yang menonjol akibat adanya perubahan sosial yang sangat cepat dari faktor eksternal. Efektivitas dari pelayanan publik yang diselenggarakan BPPT Kota TanjungPinang merupakan produk dari sebuah sistem yang salah satu unsurnya adalah sumber daya manusia (staff pada BPPT Kota TanjungPinang). Sebagai bagian dari suatu sistem, meningkatnya profesionalitas sumber daya manusia (BPPT Kota TanjungPinang) tidaklah otomatis kinerja dalam pelayanan publik akan meningkat. Berhasilnya suatu organisasi sangat tergantung pada kualitas

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

sumber daya manusianya yaitu para aparatur yang menyelenggarakan pelayanan pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota TanjungPinang. Pada dasarnya para petugas tersebut bekerja membutuhkan pemimpin yang memimpin mereka dalam bekerja. Kepemimpinan sebagai bagian dari sub sistem sumber daya manusia sangat menentukan berjalannya keseluruhan sub-sub sistem yang terintegratif dan saling berkaitan menjadi sistem yang mampu menggerakkan roda organisasi secara efektif dan efisien. Tanpa kepemimpinan yang baik, akan sulit bagi organisasi publik untuk mencapai tujuannya, yaitu memenuhi tuntutan pelaksanaan tugas dan fungsinya yang strategis dalam pelayanan publik khususnya pelayanan perijinan pada Pemerintah Kota TanjungPinang.

(Sumber : Perda Nomor 3 Tahun 2009)

Tuntutan akan perbaikan atas kualitas pelayanan publik semakin besar dan menjadi agenda utama dalam kehidupan bermasyarakat. Seorang pemimpin pada suatu Badan seperti BPPT Kota TanjungPinang harus mampu melakukan perubahan-perubahan menuju perbaikan secara sistematis dan terukur karena dalam menentukan suatu kebijakan seorang kepala Badan pada BPPT Kota TanjungPinang didukung oleh aparatur BPPT Kota TanjungPinang seperti Sekretaris BPPT Kota Tanjungpinang, yang merupakan staff pada BPPT Kota TanjungPinang. Kepercayaan publik tumbuh dari pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan publik merupakan salah satu rencana yang dicanangkan oleh aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota TanjungPinang yang harus diaktualisasikan dalam kerangka membangun kepercayaan publik. Dalam upaya perwujudan hal-hal tersebut, pemimpin

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

merupakan faktor yang signifikan. Peran pemimpin dalam membangun kepercayaan publik mencakup lingkup internal yang berkaitan dengan upaya menggerakkan dan memastikan seluruh sumber daya petugas berkinerja tinggi, dan lingkup eksternal organisasi dalam upaya mencermati harapan masyarakat dan komunikasi eksternal baik menyangkut ukuran-ukuran kinerja pelayanan *(public service measures)* yang ditetapkan maupun kinerja pelayanan yang telah dihasilkan. tidak semuanya mengetahui adanya metode tersebut yang dikarenakan kurangnya sosialisasi. Setelah sosialisasi telah dilakukan masyarakat banyak yang turut berpartisipasi dalam perbaikan kualitas pelayanan publik dengan cara metode tersebut.

Wawancara dengan masyarakat selaku pihak yang membutuhkan pelayanan pada tanggal 24 Mei 2011 menerangkan :

" menurut kami selaku masyarakat kota Tanjungpinang mengharapkan pada BPPT kota Tanjungpinang, dalam pengurusan sebuh ijin seperti IMB, HO maupun yang lain apabila berkas yang kami siapkan telah lengkap mohon agar segera diproses secepatnya, karena apabila ditunda maka kami selaku masyarakat merasa dirugikan padahal semua persyaratan dan biaya sudah kami serahkan jadi mohon agar hal ini menjadi perhatian dan masukan bagi BPPT kota Tanjungpinang."

Karakter kebijakan merupakan variabel yang mendukung kualitas pelayanan publik. bagaimanapun karakternya seorang kepala Badan Pelayanan Perijinan Terpadu kota Tanjungpinang sangat ditentukan oleh kemampuan seorang pemimpin (BPPT Kota TanjungPinang) untuk menjabarkan lebih lanjut kebijakan-kebijakan tersebut ke dalam praktek manajemen pada organisasi tersebut. Dalam konsep pemikirannya terkandung makna, bahwa untuk mencapai sasaran suatu kebijakan, sangat dibutuhkan adanya

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

kemampuan pemimpin dalam menggerakkan bawahannya, agar mereka bertindak pada arah yang ingin dicapai oleh kebijakan tersebut. Dengan demikian, dapat dikatakan untuk mencapai terwujudnya efektifitas kualitas pelayanan yang baik akan sangat ditentukan oleh kondisi kepemimpinan pada BPPT kota Tanjungpinang tersebut. Sedangkan dari hasil temuan penelitian ini, tampak bahwa intensitas kewenangan yang diterima oleh Sekretaris Koordinator Unit Pelayanan Perijinan Terpadu kota Tanjungpinang dalam melaksanakan fungsi kepemimpinannya, telah menghasilkan kualitas pelayanan yang baik selama ini, sehingga nantinya dapat mewujudkan efektifitas pelayanan khususnya pelayanan perijianan yang diselenggarakan oleh Badan Pelayanan Perijinan Terpadu kota Tanjungpinang.

Hasil wawancara dengan Sekretaris BPPT kota Tanjungpinang :

" Menurut kami selaku pihak penyelenggara perijinan telah melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang dibebankan kepada kami sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan pemerintah, hal ini kami lakukan adalah agar setiap pelayanan yang kami berikan dapat membantu setiap masyarakat yang membutuhkan pelayanan dari kami dan dapat melengkapi segala persyaratan dan prosedur yang telah kami tetapkan untuk mengantisipasi dari segala sesuatu yang nanti tidak kita harapkan."
(Sumber : Sekretaris BPPT Kota Tanjungpinang,2011)

b. Lingkungan Kerja dan tekanan pelanggan

Lingkungan kerja pada instansi/Badan Pelayanan Perizinan Terpadu kota Tanjungpinang merupakan faktor pendukung yang menentukan kualitas pelayanan. Lingkungan kerja yang kondusif dan suasana kerja yang nyaman pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu kota Tanjungpinang cenderung dapat

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

meningkatkan semangat kerja. (Kepala Bidang Pelayanan BPPT kota Tanjungpinang, 2011)

Kondisi lingkungan tempat kerja unit instansi Pelayanan Perijinan Terpadu kota Tanjungpinang sudah cukup kondusif untuk menunjang pelaksanaan aktivitas kerja bagi para pegawainya. Tingkat pengawasan kepada para pegawai cukup tinggi sebagai akibat dari pada kondisi kepemimpinan yang tegas, maka para pegawai menjadi disiplin dalam memanfaatkan jam kerja kantor untuk melaksanakan tugas-tugasnya. Kondisi lingkungan kerja yang sudah kondusif tersebut akhirnya dapat mewujudkan kualitas pelayanan yang baik. (BPPT kota Tanjungpinang, 2011).

Sedangkan aspek eksternal lain selain lingkungan kerja adalah adanya tekanan dari pelanggan (masyarakat) yang membutuhkan pelayanan, hal ini disebabkan karena biaya yang dikeluarkan dalam proses pengurusan terlalu tinggi dan proses penyelesaian pengurusan yang kadang-kadang tidak tepat waktu. Hal ini dapat menjadi motivasi bagi setiap aparatur pemerintah khususnya staff Badan Pelayanan Perijinan Terpadu kota Tanjungpinang agar lebih teliti dan seksama dalam bekerja sehingga dapat meningkatkan pelayanan bagi masyarakat khususnya masyarakat kota Tanjungpinang. Sedangkan pada penelitian ini ditemukan bahwa kondisi tekanan pelanggan terhadap penyelenggara pelayanan publik cukup kuat, baik yang dilakukan secara perorangan maupun secara terorganisir. Cukup kuatnya kondisi tekanan pelanggan ini akhirnya telah menghasilkan kualitas pelayanan publik pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota TanjungPinang menjadi lebih baik.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Wawancara dengan Kabid BPPT kota Tanjungpinang tanggal 24 Mei 2011 :

Menurut kami keberhasilan dari setiap proses pelayanan pemberian perijinan dari BPPT kota Tanjungpinang adalah tergantung dari kerja keras dan kemauan kita serta dorongan dari masyarakat agar kami senantiasa selalu meningkatkan pelayanan kami sehingga masyarakat yang membutuhkan pelayanan dapat kami layani sesuai dengan harapan dari masyarakat itu sendiri. "
(Sumber :Kabid Pelayanan BPPT Kota Tanjungpinang, 2011)

c. Ketrampilan Aparatur

Tingkat ketrampilan aparatur (staff) khususnya BPPT Kota Tanjungpinang bahwa pengembangan aparatur (staff) pegawai BPPT Kota Tanjungpinang dapat dilakukan dengan berusaha menekan prestasi dan semangat kerja para pegawainya dengan berbagai cara termasuk juga latihan dan pengembangan bagi pegawai yang sangat berguna untuk menaikan prestasi pegawainya dalam bekerja. Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan suatu proses peningkatan kualitas atau kemampuan manusia dalam rangka mencapai tujuan pembangunan bangsa. Proses peningkatan disini mencakup perencanaan pengembangan dan pengelolaan SDM. Pengembangan SDM perlu dikembangkan secara terus menerus agar memperoleh SDM yang bermutu dalam arti yang sebenarnya, yaitu pekerjaan yang dilaksanakannya menghasilkan sesuatu yang memang dikehendaki. Pengembangan aparatur dapat dilakukan dengan cara pendidikan dan pelatihan serta pengelolaan pegawai, karena suatu organisasi harus berkembang, untuk mengantisipasi perubahan di luar organisasi. Dalam mengelola, mengatur dan memanfaatkan aparatur dapat berfungsi secara produktif untuk tercapainya tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, sumber daya manusia aparatur

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

diperlukan karena merupakan subyek dalam setiap aktivitas. Organisasi sumber daya aparatur selain sebagai pelaku dalam organisasi juga merupakan penggerak proses mekanisme dalam sistem organisasi. (Sumber dari Kabid Pelayanan BPPT kota Tanjungpinang, 2011)

Penyaluran sumber daya manusia aparatur yang baik akan dapat meningkatkan efektifitas pelayanan perijinan yang baik. Seringkali terjadi masalah dalam penyaluran komunikasi yaitu adanya salah pengertian (miskomunikasi) yang disebabkan banyaknya tingkatan birokrasi yang harus dilalui dalam proses komunikasi, sehingga apa yang diharapkan terdirtorsi di tengah jalan. Keberhasilan sumber daya manusia aparatur dapat dilihat dari adanya penyampaian informasi yang tepat dan jelas sesuai dengan sasaran, sehingga informasi akan sampai dengan baik kepada seluruh aparatur. Organisasi meliputi kemampuan atau ketrampilan sumber daya manusia aparatur dalam sebuah organisasi meliputi kemampuan atau ketrampilan sumber daya aparatur dan kepemimpinan. Dengan adanya kemampuan atau ketrampilan sumber daya manusia aparatur, pencapaian tujuan organisasi tersebut akan lebih mudah dan pimpinan dalam sebuah organisasi berfungsi sebagai pemberi motivasi kepada aparatur.

Hasil wawancara dengan Kasubbid pengembangan dan pembinaan BPPT kota Tanjungpinang pada tanggal 24 Mei 2011:

" Menurut pendapat kami pelatihan dan pendidikan bagi setiap aparatur BPPT kota Tanjungpinang sangat diperlukan hal ini bertujuan agar setiap aparatur BPPT memiliki keahlian dan ketrampilan sesuai dengan bidang tugasnya yang nantinya dengan kemampuan yang dimiliki petugas setelah mengikuti pelatihan dapat digunakan dalam pekerjaan yang nyata khususnya pekerjaan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan perijinan, serta dapat

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

meminimalisir kesalahan dalam proses pelayanannya. (Sumber : Kasubbid Pembinaan dan Pengembangan BPPT kota Tanjungpinang 2011)

Kemampuan dan keterampilan sumber daya aparatur dapat ditingkatkan melalui :

1. Pemberian pendidikan dan pelatihan aparatur

Pemberian pendidikan dan pelatihan-pelatihan kepada aparatur (staff) BPPT Kota Tanjungpinang dilakukan setiap tahun dengan menggunakan dana dari APBD Kota Tanjungpinang oleh Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Tanjungpinang selaku peyelenggara pelayanan perijinan sebagai upaya meningkatkan kualitas sumber daya aparaturnya. Adanya peningkatan kualitas aparatur maka efektifitas pemberian pelayanan perijinan dapat dirasakan oleh masyarakat. Jenis pendidikan yang diberikan oleh Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Tanjungpinang kepada aparaturnya, berupa pendidikan kilat (diklat) atau seminar-seminar. Materi yang yang disampaikan dalam diklat tersebut disesuaikan dengan kebutuhan atau tujuan yang hendak dicapai oleh Badan Pelayanan Perijinan Terpadu kota Tanjungpinang dalam rentan waktu tersebut.

Hasil wawancara dengan Kasubbid pengembangan dan pembinaan BPPT kota Tanjungpinang pada tanggal 24 Mei 2011:

" menambahkan keterangan kami diatas bahwa pelatihan dan pendidikan bagi setiap aparatur BPPT kota Tanjungpinang sangat diperlukan selain bertujuan agar setiap aparatur BPPT memiliki keahlian dan ketrampilan sesuai dengan bidang tugasnya juga berguna bagi setiap proses penyelenggaraan pelayanan agar apabila petugas BPPT yang telah mendapatkan pelatihan dan pendidikan terlebih dahulu dapat melaksanakan tanggungjawabnya sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan dan juga

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

dapat menggunakan segala sarana dan prasarana penunjang yang diperlukan dalam proses penyelenggaraan pelayanan perijinan serta dapat menyelesaikannya dengan tepat waktu sehingga masyarakat yang memerlukan jasa pelayanan dapat dilayani dengan baik dan merasa puas terhadap pelayanan dari BPPT kota Tanjungpinang. "
(Sumber:Kasubbid pengembangan dan pembinaan BPPT Kota Tanjungpinang, 2011)

2. Pembinaan

Selain memberikan pendidikan dan pelatihan-pelatihan kepada aparaturnya, Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Tanjungpinang dalam meningkatkan kualitas aparaturnya juga melakukan pembinaan rutin. Adapun peserta dari pembinaan itu terdiri dari aparatur Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Tanjungpinang dan aparatur-aparatur yang menjadi lingkup Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Tanjungpinang, Materi yang disampaikan dalam pembinaan tersebut berkaitan dengan peningkatan kinerja guna terwujudnya aparatur yang berwibawa dan bertanggung jawab dan mengenai hal-hal yang ada dimasyarakat. Selain itu pembinaan rutin ini dapat juga digunakan oleh Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Tanjungpinang sebagai media sosialisasi jika ada program baru yang akan dilaksanakan oleh Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Tanjungpinang, baik sosialisasi secara internal kepada aparatur maupun secara eksternal kepada masyarakat.

Hasil wawancara dengan Kasubbid pengembangan dan pembinaan BPPT kota Tanjungpinang pada tanggal 24 Mei 2011:

" menurut kami petugas BPPT kota Tanjungpinang selain perlu dibekali dengan pelatihan dan ketrampilan juga perlu diberikan pembinaan rutin dalam hal peningkatan pekerjaan yang sedang dilaksanakan hal ini berguna untuk meningkatkan kinerja dan tanggungjawab petugas dari BPPT kota

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Tanjungpinang dalam menyelenggarakan setiap proses pelayanan perijinan."
(Sumber:Kasubbid pengembangan dan pembinaan BPPT Kota Tanjungpinang, 2011)

Karakteristik pekerja sebagai variabel yang dapat mendukung terwujudnya efektifitas pelayanan khususnya pelayanan perijianan. Maksudnya disini ketrampilan yang dimiliki oleh para pelaksana organisasi, sesuai dengan tugas mereka akan dapat mewujudkan efektivitas kerja, yang pada akhirnya akan mewujudkan efektivitas organisasi dan akhirnya juga akan dapat mewujudkan efektifitas pelayanan yang baik, bagi organisasi yang menyelenggarakan pelayanan publik. Sedangkan pada hasil penelitian ini, ditemui bahwa sebagian besar ketrampilan pegawai Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang cukup baik. Kondisi yang demikian ini pada akhirnya dapat mewujudkan efektifitas pelayanan perijinan yang diselenggarakan menjadi lebih baik sehingga dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat.

d. Uraian Tugas

Landasan kerja BPPT Kota Tanjungpinang adalah dapat mendukung terwujudnya efektifitas pelayanan berdasarkan Perda Nomor 3 Tahun 2009. Pandangan ini dapat diartikan mengacu pada uraian tugas. Uraian tugas adalah wujud penjabaran secara detail mengenai fungsi, tugas pokok dan wewenang masing-masing orang yang terlibat dalam organisasi tersebut. Kejelasan uraian tugas tersebut akan berpengaruh pada kelancaran pekerjaan setiap orang, yang pada akhirnya juga akan turut menentukan terwujudnya efektifitas suatu

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

pelayanan. Pembentukan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang, tidak diikuti dengan penjabaran uraian tugas yang jelas, sehingga ketidakjelasan uraian tugas tersebut pada akhirnya mengakibatkan adanya kualitas pelayanan yang kurang baik.

Hasil wawancara dengan Sekretaris BPPT kota Tanjungpinang pada tanggal 24 Mei 2011 :
" Pada dasarnya pembentukan BPPT kota Tanjungpinang adalah untuk menyelenggarakan pelayanan publik, menurut saya agar pelayanan publik dapat terselenggara dengan baik sesuai dengan Perda nomor 3 Tahun 2009 yaitu dengan cara membuat uraian tugas. karena dengan adanya uraian tugas maka setiap aparatur dapat meyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tugas dan funsinya telah ditetapkan, tetapi apabila tidak dibuatkan uraian tugas maka maka dalam penyelenggaraan pelayanan publik menjadi tidak maksimal."
(Sumber : Sekretaris BPPT Kota Tanjungpinang,2011)

e. Kesadaran Aparat

Kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam pelayanan akan mendukung terwujudnya kualitas pelayanan. Dalam penelitian ini disebut dengan istilah kesadaran aparatur. Sikap mental yang patuh tersebut cenderung tidak akan melalaikan tugas-tugas yang memang menjadi tanggung jawabnya. Kondisi demikian pada akhirnya akan dapat mewujudkan kualitas pelayanan yang baik. Sedangkan dari hasil penelitian ini ditemui bahwa kondisi kesadaran aparatur pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang sudah cukup baik. Kondisi ini telah menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik, sehingga dapat meningkatkan efektifitas pelayanannya.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Hasil wawancara dengan Kasubbag Umum dan Kepegawaian BPPT kota Tanjungpinang :
" Menurut kami petugas BPPT kota Tanjungpinang cukup megerti akan tugas dan wewenangnya dalam menyelenggarakan pelayanan publik, sehingga dengan adanya tingkat kesadaran yang demikian maka penyelenggaraan pelayanan dapat berjalan dengan baik sesuai yang diharapkan."
(Sumber: Kasubbag umum dan kepegawaian BPPT kota Tanjungpinang,2011).

f. Teknologi

Pemerintah daerah dalam hal ini Badan Pelayanan Perizinan Terpadu kota Tanjungpinang siap untuk melakukan pembaharuan biasanya mencari ilmu pengetahuan dan instrumen yang tepat untuk melaksanakan pekerjaan tersebut. Penggunaan alat-alat elektronik seperti portal pengadaan barang dan jasa secara elektronik, sistem informasi pelanggan, dan SMS (Short Message Service) yang sudah dijelaskan di atas juga menarik minat dalam pembuatan terobosan pola-pola perbaikan pelayanan publik. Instrumen akuntabilitas seperti yang dipakai dalam mendukung perbaikan pelayanan misalnya maklumat pelayanan dengan mudah dapat diterima kalau sesuai dengan tujuan mereka, serta tidak terlalu sukar atau mahal dalam penerapannya.

Faktor teknologi yang dipakai akan dapat mendukung terwujudnya kualitas pelayanan. Tentunya dalam hal ini teknologi tersebut juga harus disesuaikan dengan kemampuan sumber daya manusia yang akan mengoperasikan teknologi tersebut. Sedangkan hasil penelitian ini, menemukan bahwa penggunaan teknologi komputer pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu kota Tanjungpinang yang dipakai oleh lini belakang, belum mampu dimanfaatkan secara maksimal.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Kondisi yang demikian disebabkan karena sebagian besar para pegawai di lini belakang belum mampu menggunakan peralatan tersebut. Sehingga keadaan yang demikian ini telah menghasilkan kualitas pelayanan yang kurang baik. Dapat diketahui bahwa teknologi setiap tahun terus mengalami perkembangan, hal ini akan memperkuat kecenderungan untuk mengurangi hirarhi organisasi, yang kemudian akan membuat organisasi menjadi lebih fleksibel dan sistemnya lebih terbuka. Organisasi yang demikian akan menghasilkan inovasi dan keterbukaan. Sedangkan temuan daripada penelitian ini, perkembangan teknologi multimedia di lingkungan eksternal Badan Pelayanan Perijinan Terpadu kota Tanjungpinang, telah mendorong manajemen organisasi untuk melakukan perubahan teknologi yang sedang mereka gunakan saat ini. Disisi lain penggunaan teknologi yang sedang dipakai saat ini, dapat dimanfaatkan secara maksimal, untuk menunjang pelaksanaan pelayanan publik oleh sumber daya manusia yang tersedia. Sehingga kesimpulan yang dapat ditarik dari temuan ini, bahwa penggunaan teknologi multimedia dapat memperbaiki kualitas pelayanan dan meningkatkan efektifitas pelayanan publik yang diberikan oleh Badan Pelayanan Perijinan Terpadu kota Tanjungpinang.

Hasil wawancara dengan Kasubbag Penyusunan Program BPPT kota Tanjungpinang :

"Menurut kami bahwa di BPPT kota Tanjungpinang dalam penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat para aparatur penyelenggara telah menggunakan teknologi yang mendukung dalam proses penlaksanaannya, hal ini diharapkan agar di dalam proses pemberian ijin dapat tepat waktu serta mendapatkan hasil sesuai dengan yang diharapkan dengan tujuan masyarakat selaku pemohon dapat merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh pihak BPPT kota Tanjungpinang selaku penyelenggara pelayanan publik." (Sumber: Kasubbag penyusunan program BPPT kota Tanjungpinang, 2011)

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

g. Kelengkapan Sarana

Sedangkan hasil dari pada penelitian ini ditemui bahwa kelengkapan sarana pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota TanjungPinang masih belum cukup. Kondisi yang demikian itu masih belum dapat mendukung kelancaran mobilitas pelayanan. Sehingga pada akhirnya menghasilkan kualitas pelayanan yang kurang baik.

(Sumber: Kasubbag penyusunan program BPPT Kota Tanjungpinang, 2011)

h. Jaminan Kualitas

Bentuk jaminan kualitas yang dihasilkan adalah dengan memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat, memberikan kemudahan baik itu merupakan prosedur maupun persyaratannya. Sedangkan kebijakannya adalah tidak menekankan biaya pengurusan yang tinggi dan ketepatan waktu dalam proses pegurusannya. Kondisi yang demikian ini dapat meningkatkan efektifitas pelayanan khusunya pelayanan perijinan pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Kota Tanjungpinang.

C Kendala dan permasalahan yang dihadapi oleh BPPT Kota Tanjungpinang dalam menyelenggarakan pelayanan perijinan terpadu

Penelitian yang dilakukan pada instansi Badan Pelayanan Perijinan Terpadu kota Tanjungpinang ditemukan kendala dan permasalahan yang mempengaruhi efektifitas kinerja pelayanan umum antara lain:

1. Banyaknya anggota masyarakat yang membutuhkan pelayanan perijinan pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Tanjungpinang tidak dapat melengkapi persyaratan yang diperlukan guna penerbitan izin yang diperlukan

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

seperti contohnya pengurusan IMB tidak dilengkapi dengan denah dan konstruksi bangunan yang akan didirikan, atau masyarakat sebelum mengurus IMB sudah mendirikan bangunan padahal hal itu menyalahi aturan yang telah ditetapkan.

wawancara staff sekretaris BPPT Kota Tanjungpinang pada hari selasa tanggal 24 Mei 2011yang menerangkan :

"Sebelum adanya Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2009 banyak kita jumpai kendala dan hambatan dalam mengurus sebuah izin seperti contohnya apabila mau mengurus IMB, masyarakat atau sipengurus ijin kurang mengerti kelengkapan apa yang dibutuhkan untuk mendapatkan ijin tersebut terutama sering terjadi bagi masyarakat yang tinggal jauh dari pusat pemerintahan, kebanyakan mereka hanya membawa sertifikat hak milik, dan KTP. Padahal syarat lain seperti denah terus tandatangan sempadan serta gambar konstruksi bangunan juga merupakan syarat bagi pengurusan ijin tersebut. Padahal sudah disediakan brosur dari dinas terkait mengenai pengurusan sebuah ijin. Jadi kesimpulan banyak masyarakat yang belum mengerti syarat dan prosedur yang dibutuhkan untuk sebuah perijinan. Tetapi sekarang setelah adanya Perda hal semacam itu sudah berkurang walaupun masih dijumpai satu atau dua orang masyarakat yang belum mengerti. Dan langkah yang diambil BPPT Kota Tanjungpinang adalah mensosialisasikan kepada masyarakat karena hal ini sesuai dengan aturan yang ada dalam Perda Nomor 3 Tahun 2009.
(Sumber : Staff Sekretaris BPPT kota Tanjungpinang,2011)

2. Kurangnya sarana dan prasarana penunjang pada Badan Pelayanan Perijinan terpadu Kota Tanjungpinang seperti penambahan perangkat komputer, dan ruang kerja yang nyaman, yang dapat mendukung kelancaran operasional pada BPPT kota Tanjungpinang.

   Wawancara pada hari Rabu tanggal 25 Mei 2011 yang menerangkan :

   "Menurut kami sesuai dengan standard mutu pelayanan seperti yang tertuang dalam Perda Nomor 3 Tahun 2009 bahwa untuk meningkatkan pelayanan sesuai standard mutu pelayanan dibutuhkan kelengkapan sarana dan prasarana tetapi kenyataan sesuai yang ada dikantor kami komputer yang ada kurang memadai, dalam artian banyak computer yang sudah tidak layak lagi masih kami gunakan, tempat kerja yang menurut kami perlu dibenahi serta pengadaan lemari arsip yang dirasakan masih kurang sehingga banyak berkas

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

yang tidak bias disimpan kalau dilihat masih kurang rapi, sehingga dapat menghambat kerja kami dalam melayani masyarakat". (Sumber : Staff Sekretaris BPPT kota Tanjungpinang, 2011)

3. Terbatasnya sumber dana BPPT kota Tanjungpinang sebagai pendukung penyelenggaraan pelayanan; kelembagaan yang digunakan untuk kegiatan operasioanl pelayanan umum,

   Wawancara bagian perijinan BPPT kota Tanjungpinang pada hari Rabu tanggal 25 Mei 2011 yang menjelaskan :

   "Terus terang kami sampaikan kebapak bahwa kurangnya pelayanan sesuai standard mutu seperti yang ada diPerda tidak lain dan tidak bukan adalah masih kurangnya dana operasional yang dianggarkan oleh Pemerintah karena masih banyak dinas atau instansi lain yang lebih diprioritaskan untuk mendapatkan tambahan anggaran buat operasional, mudah-mudahan tidak lama lagi kami akan mendapatkan dana tambahan baik itu dari APBD Kota maupun sumber lain yang nantinya dapat digunakan buat tambahan operasional diBPPT sehingga kami dapat memberikan pelayanan untuk masyarakat seperti yang diharapkan masyarakat pada umumnya". (Sumber : bagian perijinan BPPT kota Tanjungpinang, 2011)

4. BPPT kota Tanjungpinang belum mengoptimalkan standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi di dalam pelaksanaan tugas BPPT kota Tanjungpinang dan bagi penerima pelayanan (masyarakat Kota Tanjungpinang) dalam proses pengajuan permohonannya.

   Wawancara dengan bagian perijinan BPPT kota Tanjungpinang pada hari Rabu tanggal 25 Mei 2011 :

   "Sebenarnya kami telah berupaya semaksimal mungkin sesuai dengan kemampuan yang ada pada kami untuk mencoba melayani masyarakat seperti yang diharapkan, keterlambatan proses penerbitannya adalah salah satu sebabnya adalah atasan kami sedang dinas keluar kota atau ada kepentingan lain yang tidak bias untuk ditinggalkan karena memang demikian kondisi yang sebenarnya bukan maksud kami ingin memperlambat proses penerbitannya". (Sumber : bagian perijinan BPPT kota Tanjungpinang, 2011)

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Standar pelayanan diperlukan oleh BPPT kota Tanjungpinang karena standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat control masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi: Prosedur pelayanan; Waktu Penyelesaian; Biaya Pelayanan; Produk Pelayanan; Sarana dan Prasarana;dan Kompetensi petugas pelayanan. Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan tersebut diatas, ditambahkan materi muatan yang dikutip dari rancangan Undang-Undang tentang Pelayanan Publik yang cukup realistis untuk menjadi materi muatan Standar Pelayanan Publik, sehingga susunannya menjadi sebagai berikut; (a) Dasar Hukum; (b) Persyaratan; (c) Prosedur pelayanan; (d)Waktu Penyelesaian; (e) Biaya Pelayanan; (f) Produk Pelayanan; (g) Sarana dan Prasarana;(h) Kompetensi petugas pelayanan; (i) Pengawasan interen; (j) Pengawasan exteren; (k)Penanganan Pengaduan, saran dan masukan; dan (l) Jaminan pelayanan.

Wawancara dengan staff BPPT Kota Tanjungpinang pada hari senin tanggal 16 Mei 2011 yang menerangkan :

" Setelah 2 (dua) tahun berdirinya BPPT Kota TanjungPinang dengan ditetapkan Perda nomor 3 Tahun 2009 kami akan berupaya semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar mutu pelayanan seperti yang tertuang dalam Peraturan Daerah tersebut, salah satunya yaitu personil BPPT yang ada adalah berasal dari instansi yang terkait dengan pengurusan perijinan seperti dari dispenda, bagian ekonomi setdako, dinas lingkungan hidup, dinas

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

perindustrian dan perdagangan dan lain sebagainya. Hal ini bertujuan agar BPPT dapat memeberikan pelayanan yang maksimal karena didukung dengan SDM yang sesuai dengan bidangnya. Dan untuk lebih efektifitasnya para personil tersebut diberi tambahan keahlian yaitu dengan mengikuti diklat dan seminar-seminar untuk menambah wawasan serta pengetahuannya".
(Sumber : Staff BPPT kota Tanjungpinang, 2011)

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

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

(Sumber : Kabid Pelayanan BPPT Kota TanjungPinang, 2011)

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

1. Berdasarkan temuan hasil hitungan IKM

Berdasarkan hasil penelitian pada bab IV pembahasan di atas maka disini dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik (*public service*) yang dilakukan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang apabila diukur menggunakan metode hitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) maka hasilnya, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik. Hal ini terbukti ke14 (empatbelas) unsur pelayanan semua nilai rata-rata di bawah nilai persepsi 3 (tiga), yaitu 2,645.

2. Berdasarkan analisis aspek internal organisasi

Berdasarkan beberapa pengertian pelayanan dan pelayanan publik yang diuraikan tersebut, dalam konteks pemerintah daerah, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan. Dengan demikian, terdapat 3 (tiga) unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu 1). Organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu pemerintah daerah, 2). Penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, dan 3). Kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

penerima layanan (pelanggan). Unsur pertama menunjukan bahwa pemerintah daerah (BPPT Kota Tanjungpinang) memiliki posisi kuat sebagai (regulator) dan menjadikan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu kota Tanjungpinang bersikap dinamis dalam memberikan layanan, karena layanannya memang dibutuhkan atau diperlukan oleh orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan. Posisi inilah yang menjadi salah satu faktor penyebab kualitas pelayanan publik yang dilakukan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Tanjungpinang menjadi meningkat Unsur kedua, adalah orang, masyarakat atau organisasi yang berkepentingan atau memerlukan layanan (penerima layanan), pada dasarnya memiliki daya tawar atau dalam posisi yang setara untuk menerima layanan, sehingga memiliki akses untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Posisi inilah yang mendorong terjadinya komunikasi dua arah untuk menghindari tindakan KKN yang akibatnya memperburuk citra pelayanan. Unsur ketiga, adalah kepuasan pelanggan menerima pelayanan, unsur kepuasan pelanggan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (Pemerintah), untuk menetapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi memuaskan pelanggan, dan dilakukan melalui upaya memperbaiki dan meningkatkan kinerja manajemen Badan Pelayanan Perijinan Terpadu kota Tanjungpinang. Paradigma kebijakan publik diera otonomi daerah yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, memberikan arah tejadinya perubahan atau pergeseran paradigma penyelenggaraan pemerintahan, dari paradigma *rule government* bergeser menjadi paradigma *good governance.*

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Kesimpulan dari penelitian mengenai Evaluasi Pelayanan Perizinan Terpadu oleh Badan Pelayanan Perijinan Terpadu kota Tanjungpinang berdasarkan Peraturan Daerah (Perda) Nomor 3 tahun 2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah kota Tanjungpinang adalah sebagai berikut :

1. Pengaruh Mutu layanan yang diselenggarakan BPPT kota Tanjungpinang Terhadap Kepuasan Masyarakat

   Mutu layanan mampu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa mutu layanan yang dberikan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu kota Tanjungpinang mampu meningkatkan kepuasan masyarakat yang mengajukan perjinan yang diajukan. Dalam hal ini para pegawai selaku aparat yang bertugas menyelenggarakan perijinan memang menjadi tumpuan di dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat sendiri juga sering menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu lembaga atau perusahaan dari sikap dan cara kerja para pegawai yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat. Para pegawai Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) kota Tanjungpinang sendiri selaku penyelenggara perizinan dalam penelitian ini terlihat cukup baik dalam bersikap serta menjalankan tugasnya memberikan pelayanan kepada para masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari meningkatnya kedisiplinan dalam bekerja, tanggung jawab dalam menjalankan tugas, kemampuan dalam menjalankan tugas, kecepatan dalam memberikan pelayanan, serta kurang mengedepankan keadilan dalam memberikan pelayanan.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Kurangnya kemampuan, tanggung jawab dan disiplin para petugas penyelenggara perizinan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu kota Tanjungpinang dalam memberikan pelayanan maka akan mengakibatkan pelayanan yang diberikan menjadi akurat serta ketepatan waktu dalam proses penyelenggaraan perizinan dapat tercapai sesuai prosedur yang dijanjikan. Harapan masyarakat adalah sikap sopan dan adil membuat masyarakat merasa lebih dihargai dan tidak merasa didiskriminasikan atau dibedakan-bedakan ketika mendapat pelayanan. Dengan sikap dan cara kerja pelayanan seperti inilah yang membuat masyarakat puas akan pelayanan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) kota Tanjungpinang.

2. Pengaruh Prosedur Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Prosedur Pelayanan mampu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil ini menunjukkan dengan pelayanan yang baik dari para petugas Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) kota Tanjungpinang akan mampu meningkatkan kepuasan dari masyarakat yang mengajukan perjinan di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) kota Tanjungpinang. Pelayanan menyangkut tentang tata cara atau prosedur yang dijalankan oleh Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) kota Tanjungpinang didalam memproses pengajuan perijinan yang diajukan oleh masyarakat. Selain itu juga menyangkut tentang fasilitas pendukung di dalam memberikan pelayanan. Pelayanan yang mampu meningkatkan kepuasan masyarakat Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) kota Tanjungpinang sendiri didukung oleh kemudahan di dalam prosedur pengajuan perijinan,

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanannya, kepastian atau kejelasan petugas yang memberikan pelayanan, ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal pelayanan dan lingkungan unit pelayanan yang nyaman. Kondisi ini menunjukkan bahwa Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) kota Tanjungpinang didalam memberikan pelayanan lebih mengedepankan prosedur yang tidak berbelit-belit serta persyaratan sesuai dengan perijinan yang diajukan. Hal ini membuat masyarakat akan lebih mudah didalam mengurus perijinan. Selain itu dengan adanya kejelasan para petugas yang memberikan pelayanan maka perijinan yang diajukan oleh masyarakat benar-benar disahkan oleh pejabat atau petugas yang berwenang sehingga bisa dipertanggungjawabkan. Adanya pelayanan yang sesuai jadwal juga membuat masyarakat bisa mendapatkan pelayanan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.

3. Untuk dapat mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambilan keputusan (*top manager*), pimpinan unit pelaksana dan pelaksana pelayanan publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana, dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Di sisi lain pelanggan (masyarakat) diharapkan ikut membantu dalam arti melengkapi syarat berkas-berkas layanan serta tidak bersifat apatis terhadap upaya-upaya peningkatan pelayanan.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Berdasarkan beberapa kesimpulan di atas maka dapat kesimpulan pokok yang mencakup:

a. Pengembangan pelayanan terpadu satu pintu yang diselenggarakan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Tanjungpinang sangat ditentukan oleh terpenuhinya prasarat kondisi faktor-faktor strategis antara lain, regulasi, kewenangan, kelembagaan, manajemen pelayanan, standar pelayanan, kepuasan pelanggan dan partisipasi.

b. Deskripsi pelaksanaan pelayanan terpadu bidang perijinan di Kota Tanjungpinang adalah sebagai berikut:

   1. Regulasi tentang pelayanan terpadu dari tingkat pusat tidak teratur akibatnya daerah menjadi tidak jelas tentang sistem pelayanan publik ini.

   2. Kelembagaan unit yang memiliki tupoksi pelayanan terpadu lebih ditekankan kepada aspek kualitas manajemen pengelolaannya yang tepat.

   3. Manajemen pelayanan membutuhkan adanya dukungan beberapa aspek seperti: ketersediaan prosedur yang jelas dan tegas, prasarana dan sarana yang memadai, sumber daya manusia yang kompeten dan professional.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

4. Instansi pemerintah harus lebih transparan dan terbuka bila perlu dibuatkan kesepakatan atau perjanjian dengan user *(citizen charter)*, disertai dengan standar pelayanan yang dikemas dalam produk hukum.

B. SARAN-SARAN

1. Saran terhadap Badan Pelayanan Perijinan Terpadu kota Tanjungpinang.

   Berdasarkan hasil hitungan Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan BPPT kota Tanjungpinang, faktor-faktor penunjang dalam mendukung pelayanan BPPT antara lain :

   a. Mutu layanan yang sudah baik perlu dipertahankan dengan terus konsisten untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat. Disini yang masih perlu dibenahi adalah tanggung jawab dari para pegawai agar mampu memberikan pelayanan secara tuntas, artinya ketika memproses pengajuan perijinan dari para masyarakat maka pegawai yang bersangkutan sebaiknya menyelesaikannya sampai selesai dan tidak melimpahkannya ke pegawai lainnya sehingga tidak membuat masyarakat merasa dipersulit dan dipermainkan ketika mengajukan proses perijinan

   b. Prosedur Pelayanan yang diberikan BPPT sebenarnya sudah baik namun masih perlu dibenahi dan ditingkatkan dalam hal kejelasan dan kepastian petugas. Pada tiap – tiap bagian pelayanan sebaiknya dicantumkan secara jelas nama dan jabatan dari para pegawai, sehingga para masyarakat yang mengajukan ijin dapat mengenal secara jelas para pegawai yang

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

memberikan pelayanan sesuai dengan jabatan dan wewenang masing-masing, hal ini akan menambah kepercayaan dan keyakinan masyarakat bahwa perijinan yang diajukan sudah disahkan oleh pegawai atau pejabat yang berwenang.

c. Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Tanjungpinang dalam menjalankan monopoli pelayanan publik, sebagai regulator *(rule government)* sebaiknya mengubah pola pikir dan kerjanya yang disesuaikan dengan tujuan pemberian otonomi daerah, yaitu memberikan dan meningkatkan pelayanan yang memuaskan masyarakat. Guna terwujudnya *good govermance*, dalam menjalankan pelayanan publik, Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Tanjungpinang sebaiknya memberikan kesempatan yang luas kepada warga dan masyarakat, untuk mendapatkan akses pelayanan publik, berdasarkan prinsip-prinsip kesetaraan, transparansi, akuntabilitas dan keadilan.

d. Dalam menjalankan tugas dan kewajibannya Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Tanjungpinang berpedoman pada Undang- undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 sebagai perwujudan kedaulatan rakyat pada dasarnya bertujuan meningkatkan harkat dan martabat bangsa, mengamanatkan kewajiban pemerintah untuk memberikan kemakmuran sebesar-besarnya bagi rakyat, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia. Undang Undang Dasar 1945 juga memberikan perintah, tugas dan wewenang kepada seluruh aparatur Negara khususnya BPPT Kota

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Tanjungpinang melaksanakan amanat untuk mensejahterakan rakyatnya, melalui penyelenggaraan kepemerintahan yang baik dan bertanggungjawab, dan perwujudannya adalah pelayanan publik yang baik. Dengan demikian, amanat Undang-Undang Dasar 1945, menjadi pedoman bagi seluruh aparatur negara/pemerintahan disemua susunan pemerintahan, sesuai dengan tugas dan fungsinya.

e. Standar pelayanan publik yang disusun oleh Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Tanjungpinang minimal memuat materi antara lain: persyaratan, pengawasan, penanganan pengaduan dan jaminan pelayanan bagi pelanggan perlu dijadikan materi muatan standar pelayanan publik. Penyusunan standar pelayanan publik, sebaiknya mempertimbangkan aspek kemampuan, kelembagaan dan aparat penyelenggara pelayanan, dan karakteristik sosial budaya masyarakat setempat. Dengan harapan, agar standar pelayanan publik yang ditetapkan dapat dilaksanakan dengan baik, terutama oleh para pelaksana operasional pelayanan yang berhadapan langsung dengan masyarakat, dimengerti dan diterima oleh masyarakat.

f. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan (BPPT Kota Tanjungpinang) dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

g. Konsep kebijakan pelayanan publik yang menjadi dasar Badan Pelayanan Perijinan Terpadu kota Tanjungpinang pada era otonomi daerah yang diatur melalui berbagai macam peraturan perundang-undangan, pada hakekatnya adalah untuk mewujudkan pemerintahan yang baik. Konsep pemberian otonomi kepada daerah dan konsep desentralisasi, mengandung pemahaman bahwa kebijakan pelayanan publik di era otonomi daerah, agar terselenggaranya kepemerintahan yang baik, yang diwujudkan melalui tanggung jawab dan kewajiban daerah untuk meningkatkan pelayanan publik untuk mensejahterakan masyarakat di daerahnya.

2. Saran terhadap penelitian mendatang

a. Dukungan manajemen pelayanan yang prima, baik dari sisi mekanisme atau prosedur, prasarana dan sarana, kualitas sumber daya manusia dan lain-lain.

b. Ketersediaan, kejelasan, dan ketegasan standar pelayanan minimal pada setiap jenis perizinan yang sedapat mungkin didukung dengan *citizen charter*.

c. Ditentukan lebih dulu obyek penelitian pelayanan masyarakat agar hasil yang didapat bisa menjadi perbandingan dengan penelitian yang dilakukan ini, khususnya dalam hal unsur-unsur pelayanan yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di dalam mendapatkan pelayanan.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

DAFTAR PUSTAKA

Abdullah, M. S. (1986). *Perkembangan dan penerapan studi implementasi kebijakan.* Jakarta : P4N.

Arikunto, S. (1996). *Prosedur penelitian.* Suatu pendekatan praktek. Jakarta : PT. Rineka Cipta.

Abidin, S. Z. (2004). *Kebijakan publik.* Edisi revisi. Jakarta : Yayasan Pancur Siwah.

Dye, T. R. (1978). *Understanding public policy.* New York : Pretice Hall Inc.

Dipeitro, R.A. (1993). TQM evaluation scope and strategic significance for management development. *Journal of management development pp 11-13.*

Easton, D. (1971). *The political system.* New York : Alfred Knopf.

Gibson, J. L. (1996). *Organisasi dan manajemen perilaku struktur proses.* Jakarta : Erlangga.

Islamy, M. I. (1997). *Prinsip-prinsip perumusan kebijakan negara.* Jakarta : Bumi Aksara.

Joko, A. (2007). Kajian learning organization pada organisasi publik. *Jurnal organisasi dan manajemen,* V *(3),* 1-9.

Karyana, A. (2005). Pengorganisasian kinerja dinas Perdagangan dan Industri kabupaten Cianjur dalam pengelolaan retribusi pasar. *Jurnal organisasi dan manajemen,* V *(1),* 11-21.

Laswell, H. D. (1971). *A preview of policy sciences.* New York : American Elsevier.

Luthans, F. (1995). *Organizational behavior.* New York : Mc. Graw Hill Book Company.

Moleong, L. J. (2000). *Metode penelitian kualitatif.* Bandung : Remaja Rosdakarya.

Mahmudi. (2007). Kemitraan pemerintah daerah dan efektifitas pelayanan publik. *Jurnal sinergi,* V *(9),* 53-67.

Miles, M. B. & Huberman, A. M. (1992). *Analisis data kualitatif.* Jakarta : UI Press.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Moenir, H. S. (1992). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia.* Jakarta : Bumi Aksara.

----------. (1998). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia.* Cetakan ke-3. Jakarta : Bumi Aksara.

Nawawi, H. (1990). *Metode penelitian bidang social.* Jogjakarta : Gadjah Mada University Press.

Natalisa, D. (2007). Survey kepuasan pelanggan program studi Magister Manajemen Universitas Sriwijaya. *Jurnal manajemen dan bisnis Sriwijaya,* V *(5),* 84-98.

Nugroho, R. (2003). *Kebijakan publik formulasi implementasi dan evaluasi.* Jakarta : Elekmedia Komputindo.

Ndraha, T. (2003). *Kybernologi ilmu pemerintahan baru 2.* Jakarta : PT. Rineka Cipta.

Nurcholis, H. (2005). Upaya mewujudkan pemda yang mensejahterakan masyarakat. *Jurnal organisasi dan manajemen,* V *(1),* 49-58.

Robbins, S. P. (1995). *Teori organisasi struktur desain dan aplikasi.* Jakarta : Arcan.

Straus, A. & Corbin, J. (2003). *Dasar-dasar penelitian kualitatif tatalangkah dan teknik-teknik teoritis data.* Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Sugiyono. (1998). *Metode penelitian administratif.* Jakarta : PT. Rineka Cipta.

Sunggono, B. (1994). *Hukum dan kebijakan publik.* Jakarta : Sinar Grafika.

Tangkilisan. (2004). *Kebijakan dan manajemen otonomi daerah.* Yogyakarta : Lukman Offiset.

Tjiptono, F. (1995). *Strategi pemasaran.* Jogjakarta : Andi Offiset.

Thoha, M. (1996). *Deregulasi dan debirokrasi dalam upaya peningkatan mutu pelayanan masyarakat.* Jakarta : LP3ES.

----------. (2004). *Birokrasi dan politik di Indonesia.* Jakarta : Raja Grafindo.

UNIVERSITAS TERBUKA

Utomo, W. (2005). Otonomi dan pengembangan lembaga di daerah. Makalah disajikan dalam *Seminar Nasional Profesionalisasi Birokrasi dan Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik tanggal 13-14 Nopember 2005.* Yogyakarta : Fisipol UGM Yogyakarta.

Waldo, D. (1953). *Ideas and issue in public administration.* New York : Mc Graw Hill Book Company.

Walsh, K. (1991). Quality and public service. Dalam majalah *Public Administration,* V (*69),* 23-24.

Wibawa, S. (1994). *Kebijakan Publik.* Jakarta : Intermedia.

Wahab, S. A. (1997). *Analisa kebijakan negara dari formulasi ke implementasi kebijakan negara.* Jakarta : Bumi Aksara.

Widodo, J. (2001). *Telaah dari dimensi akuntabilitas dan kontrol birokrasi pada era desentralisasi dan otonomi daerah.* Surabaya : Insan Cendekia.

Zeithaml, V. A. (1990). *Balancing customer perception and expectation.* New York : The Free Press a Division of Macmillan Inc.

Peraturan Perundang-undangan

Undang-undang Dasar 1945

Undang-undang Nomor 25 Tahun 1999 tentang *Pelayanan Publik*

Undang-undang 25 Tahun 2000 tentang *Program Pembangunan Nasional (Propenas) Tahun 2000-2004*

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 ,Tentang *Pemerintahan Daerah*

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*

Peraturan Daerah (Perda) Nomor 3 tahun 2009 tentang *Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kota Tanjungpinang*

Peraturan Pemerintah Nomor 108 Tahun 2000 tentang *Tatacara Pertanggungjawaban Kepala Daerah,*

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Inpres Nomor 1 Tahun 1995 tentang *Perbaikan dan Peningkatan Mutu Layanan*

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang *Standar Pelayanan Publik*

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 tentang *Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia.*

UNIVERSITAS TERBUKA

KUESIONER PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

INSTANSI PENYELENGARA PELAYANAN PEMERINTAH
DEP/LPND/PROV/KAB/KOTA/BUMN/BUMD *): ……..
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Bapak/Ibu/Saudara YangTerhormat

Melalui penelitian yang Saya Lakukan, diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Indeks tersebut diperoleh berdasarkan pendapat **masyarakat,** yang dikumpulkan melalui SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP UNIT PELAYANAN PUBLIK. Survei ini MENANYAKAN PENDAPAT masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah atas penyelenggaraan pelayanan. PERTANYAAN SENGAJA DIRANCANG SESEDERHANA MUNGKIN, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan instansi pemerintah kepada masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei. Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

……., …… 201…

UNIVERSITAS TERBUKA

INSTANSI PENYELENGARA PELAYANAN PEMERINTAH
DEP/LPND/PROV/KAB/KOTA/BUMN/BUMD *): .....
SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

BIDANG :
UNIT PELAYANAN :
ALAMAT :
TELEPON/FAX :

(....., ...2011)

PERHATIAN

1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
2. Nilai yang diberikan oleh **masyarakat** diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan.
3. Hasil survei ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat.
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.
5. Survei ini tidak ada hubungannya dengan **pajak ataupun politik**.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) *(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)*		
Nomor Responden	……..	
Umur	…….. Tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 4. D1-D3-D4 2. SLTP 5. S-1 3. SLTA 6. S-2 ke Atas	
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 4. Pelajar/Mahasiswa 2. Pegawai Swasta 5. Lainnya	

UNIVERSITAS TERBUKA

II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA

1	**Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.** a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah
2	**Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.** a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai
3	**Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani.** a. Tidak jelas. b. Kurang jelas. c. Jelas. d. Sangat jelas.
4	**Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan** a. Tidak disiplin b. Kurang disiplin c. Disiplin d. Sangat disiplin
5	**Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan.** a. Tidak bertanggung jawab. b. Kurang bertanggung jawab. c. Bertanggung jawab. d. Sangat bertanggung jawab.

UNIVERSITAS TERBUKA

6	**Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.** a. Tidak mampu. b. Kurang mampu. c. Mampu. d. Sangat mampu
7	**Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di unit ini.** a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.
8	**Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan di unit ini.** a. Tidak adil. b. Kurang adil. c. Adil. d. Sangat adil.
9	**Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan.** a. Tidak sopan dan ramah. b. Kurang sopan dan ramah. c. Sopan dan ramah. d. Sangat sopan dan ramah.
10	**Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan.** a. Tidak wajar. b. Kurang wajar. c. Wajar. d. Sangat wajar
11	**Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.** a. Selalu tidak sesuai. b. Kadang-kadang sesuai. c. Banyak sesuainya. d. Selalu sesuai.

UNIVERSITAS TERBUKA

12	**Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan.** a. Selalu tidak tepat. b. Kadang-kadang tepat. c. Banyak tepatnya. d. Selalu tepat.
13	**Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan unit pelayanan.** a. Tidak nyaman. b. Kurang nyaman. c. Nyaman. d. Sangat nyaman.
14	**Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan pelayanan di unit ini.** a. Tidak aman. b. Kurang aman. c. Aman. d. Sangat aman

UNIVERSITAS TERBUKA

II. DATA PENGUSAHA (RESPONDEN) *(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)*		
Nomor Responden	……..	
Umur	…….. Tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 4. D1-D3-D4 2. SLTP 5. S-1 3. SLTA 6. S-2 ke Atas	
JENIS USAHA	……	

UNIVERSITAS TERBUKA

1	**Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.** a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah
2	**Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.** a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai
3	**Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani.** a. Tidak jelas. b. Kurang jelas. c. Jelas. d. Sangat jelas.
4	**Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan** a. Tidak disiplin b. Kurang disiplin c. Disiplin d. Sangat disiplin
5	**Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan.** a. Tidak bertanggung jawab. b. Kurang bertanggung jawab. c. Bertanggung jawab. d. Sangat bertanggung jawab.
6	**Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.** a. Tidak mampu. b. Kurang mampu. c. Mampu. d. Sangat mampu

UNIVERSITAS TERBUKA

7	**Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di unit ini.** a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.
8	**Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan di unit ini.** a. Tidak adil. b. Kurang adil. c. Adil. d. Sangat adil.
9	**Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan.** a. Tidak sopan dan ramah. b. Kurang sopan dan ramah. c. Sopan dan ramah. d. Sangat sopan dan ramah.
10	**Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan.** a. Tidak wajar. b. Kurang wajar. c. Wajar. d. Sangat wajar
11	**Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.** a. Selalu tidak sesuai. b. Kadang-kadang sesuai. c. Banyak sesuainya. d. Selalu sesuai.
12	**Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan.** a. Selalu tidak tepat. b. Kadang-kadang tepat. c. Banyak tepatnya. d. Selalu tepat.

UNIVERSITAS TERBUKA

13	**Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan unit pelayanan.** a. Tidak nyaman. b. Kurang nyaman. c. Nyaman. d. Sangat nyaman.
14	**Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan pelayanan di unit ini.** a. Tidak aman. b. Kurang aman. c. Aman. d. Sangat aman

UNIVERSITAS TERBUKA

III. DATA PEGAWAI (RESPONDEN) *(Lingkari kode angka sesuai jawaban pegawai/responden)*	
Nomor Responden	……..
Umur	…….. Tahun
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 4. D1-D3-D4 2. SLTP 5. S-1 3. SLTA 6. S-2 ke Atas

UNIVERSITAS TERBUKA

1	**Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.** a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah
2	**Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.** a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai
3	**Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani.** a. Tidak jelas. b. Kurang jelas. c. Jelas. d. Sangat jelas.
4	**Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan** a. Tidak disiplin b. Kurang disiplin c. Disiplin d. Sangat disiplin
5	**Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan.** a. Tidak bertanggung jawab. b. Kurang bertanggung jawab. c. Bertanggung jawab. d. Sangat bertanggung jawab.
6	**Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.** a. Tidak mampu. b. Kurang mampu. c. Mampu. d. Sangat mampu

UNIVERSITAS TERBUKA

7	**Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di unit ini.** a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.
8	**Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan di unit ini.** a. Tidak adil. b. Kurang adil. c. Adil. d. Sangat adil.
9	**Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan.** a. Tidak sopan dan ramah. b. Kurang sopan dan ramah. c. Sopan dan ramah. d. Sangat sopan dan ramah.
10	**Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan.** a. Tidak wajar. b. Kurang wajar. c. Wajar. d. Sangat wajar
11	**Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.** a. Selalu tidak sesuai. b. Kadang-kadang sesuai. c. Banyak sesuainya. d. Selalu sesuai.
12	**Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan.** a. Selalu tidak tepat. b. Kadang-kadang tepat. c. Banyak tepatnya. d. Selalu tepat.

UNIVERSITAS TERBUKA

13	**Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan unit pelayanan.** a. Tidak nyaman. b. Kurang nyaman. c. Nyaman. d. Sangat nyaman.
14	**Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan pelayanan di unit ini.** a. Tidak aman. b. Kurang aman. c. Aman. d. Sangat aman

UNIVERSITAS TERBUKA