

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
PERIZINAN PADA BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU
KABUPATEN BERAU**



UNIVERSITAS TERBUKA

**TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Ilmu Administrasi Bidang Minat
Administrasi Publik**

Disusun Oleh :

SHANTY ERNA KABATIAH

NIM. 018395081

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS TERBUKA

JAKARTA

2018

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul *Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Perizinan Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Berau* adalah hasil karya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

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

Samarinda, 23 Januari 2018

Yang menyatakan,



(Shanty Erna Kabatiah)

NIM. 018395081



ABSTRAK

Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Perizinan Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Berau

Shanty Erna Kabatiah
Universitas Terbuka
kabatiah1977@gmail.com

Pelayanan publik merupakan amanat utama yang harus dijalankan oleh pemerintah baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Pelayanan publik menjadi tolok ukur keberhasilan pelaksanaan pemerintahan. Salah satu pelayanan publik yang selalu menjadi sorotan utama adalah pelayanan perizinan, dimana menjadi salah satu ukuran pelaksanaan program pemerintah di berbagai lini.

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana persepsi masyarakat terhadap pelayanan perizinan yang diberikan oleh aparatur pada BPPT Kabupaten Berau ? dan faktor apa saja yang sangat berpengaruh terhadap persepsi masyarakat pada pelayanan perizinan yang diberikan oleh aparatur pada BPPT Kabupaten Berau.

Pertanyaan penting dalam penelitian ini adalah bagaimana persepsi masyarakat terhadap pelayanan perizinan yang diselenggarakan oleh aparatur pada BPPT Kabupaten Berau ? dan variabel kualitas pelayanan apa saja yang sangat berpengaruh terhadap persepsi masyarakat pada pelayanan perizinan yang diberikan oleh aparatur BPPT Kabupaten Berau ?

Dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif yaitu data dianalisis secara kualitatif dengan menggambarkan atau menguraikan obyek penelitian berdasarkan hasil penelitian yang dikemukakan.

Persepsi masyarakat terhadap persyaratan yang harus dipenuhi oleh pemohon untuk suatu perizinan masih belum sepenuhnya sesuai, artinya masih ada beberapa persyaratan yang terkadang tidak ada di dalam blanko perizinan yang sudah dipersiapkan. Prosedur pelayanan yang diberikan oleh aparatur BPPT Kabupaten Berau masih belum optimal.

Waktu pelayanan perizinan merupakan variabel yang paling mendapatkan respon negatif dari pemohon terutama Izin Mendirikan Bangunan, dimana waktu penyelesaiannya tidak ada kepastian dan cenderung berlarut-larut.

Kompetensi petugas pelayanan perizinan masih belum optimal, artinya tidak semua aparatur memiliki kompetensi yang seharusnya, sehingga terkadang membuat pemohon kebingungan.

Pelayanan pengaduan yang diselenggarakan oleh aparatur pada BPPT Kabupaten Berau belum berjalan sesuai ketentuan, masih belum terpola, sistematis dan terkoordinir dengan baik.

Kata Kunci : Persepsi, Masyarakat, Pelayanan Perizinan

ABSTRACT
Public Perception Of Service Licensing
In the Integrated Licensing Service Agency Berau District

Shanty Erna Kabatiah
Universitas Terbuka
kabatiah1977@gmail.com

Public service is the main mandate that must be executed by the central Government and local government. Public service benchmarking the successful implementation of the government. One of the public service has always been the main focus is the provision of licenses, which became one of the measures implementation of government programs in the various lines.

The formulation of the problem in this research is how the public perception of licensing services provided by the apparatus at BPPT Berau District? and the factors that greatly affect public perception on the licensing service provided by the apparatus at BPPT Berau.

An important question in this research is how the public perception of the licensing service organized by the BPPT apparatus Berau District? and the variable quality of service any great influence on the public perception on the licensing service provided by the BPPT apparatus Berau District?

In this research using descriptive analysis of data was analyzed qualitatively by describing or outlining the research object based on the results of research suggested.

Public perception of the requirements that must be met by an applicant for a license is still not fully compatible, meaning that there are still some requirements which are sometimes not in the form of licensing has been prepared. Service procedures provided by the BPPT apparatus Berau Regency is still not optimal.

Licensing service time is the variable that most get a negative response from the applicant mainly building permit, which is not certain turnaround time and tend to be protracted.

Competence officer licensing service is still not optimal, meaning that not all personnel have the competence they should, so sometimes create confusion applicant. Complaint service organized by the BPPT apparatus Berau District has not run according to the provisions, still not patterned, systematic and well coordinated.

Keywords : Perception, Society, Licensing Services.

PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Perizinan Pada
Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Berau

Penyusun TAPM : Shanty Erna Kabatiah

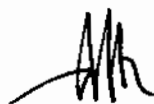
NIM : 018395081

Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik

Hari/Tanggal : Selasa, 23 Januari 2018

Menyetujui:

Pembimbing II,



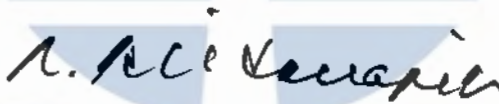
Dr. Meita Istianda, S.IP., M.Si
NIP. 19670519 198701 2 001

Pembimbing I,



Dr. Saiful, M. Si
NIP. 19760901 200312 1 001

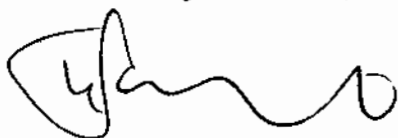
Penguji Ahli



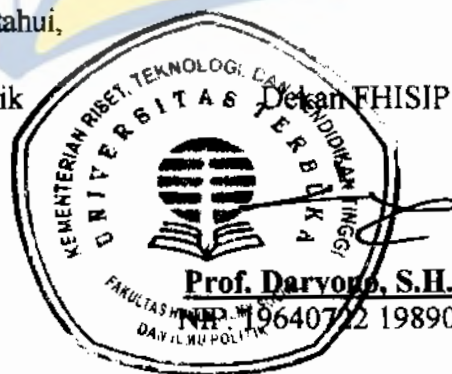
Prof. Dr. A. Aziz Sanapiah, M.P.A
NIP. 19470120 197306 1 001

Mengetahui,

Ketua Pascasarjana Hukum, Sosial, dan Politik



Dr. Darmanto, M.Ed.
NIP. 19591027 198603 1 003



Prof. Darvono, S.H., M.A., Ph.D.
NIP. 19640712 198903 1 019

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Shant Erna Kabatiah
 NIM : 018395081
 Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik
 Judul TAPM : Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Perizinan Pada
 Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Berau

Telah dipertahankan dihadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Magister Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada :

Hari/Tanggal : Selasa, 23 Januari 2018

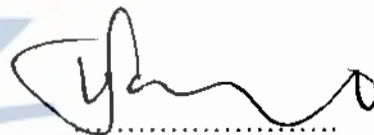
Waktu :

Dan telah dinyatakan **LULUS**

PANITIA PENGUJI TAPM

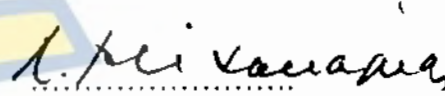
Ketua Komisi Penguji

Nama : DR. Darmanto, M.Ed.



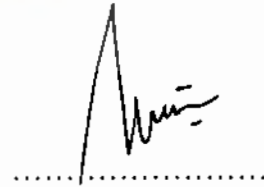
Penguji Ahli

Nama : Prof. Dr. Abdul Aziz Sanapiah, M.P.A.



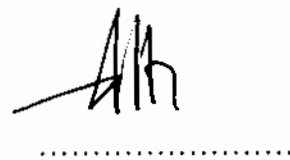
Pembimbing I

Nama : Dr. Saipul, M.Si.



Pembimbing II

Nama : Dr. Meita Istianda, S.IP., M.Si.



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan limpahan rahmatNya, penulis dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir Program Magister (TAPM) ini. Penulisan TAPM ini dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister sains pada Program Pascasarjana Universitas Terbuka. Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, dari mulai perkuliahan sampai pada penulisan penyusunan TAPM ini, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan TAPM ini.

Penulis menyadari bahwa TAPM ini masih banyak kelemahan, namun demikian penulis telah berusaha semaksimal mungkin untuk mencapai hasil yang terbaik. Terwujudnya penulisan TAPM ini, tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati, tulus dan ikhlas penulis menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Bapak Dr. Saipul, M.Si dan Ibu Dr. Meita Istianda, S.IP., M.Si, selaku Dosen Pembimbing dalam penyusunan TAPM ini, yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan dan memberikan bimbingan kepada penulis selama penyusunan TAPM ini;
2. Bapak Prof. Daryono, SH., M.A., Ph.D. selaku Dekan FHISIP Pascasarjana Universitas Terbuka Jakarta.
3. Bapak Dr. Darmanto, M.Ed., selaku Ketua Pascasarjana Hukum, Sosial dan Politik
4. Prof. Dr. A. Aziz Sanapiah, M.P.A, selaku Penguji Ahli

5. Bupati Berau yang telah memberikan izin dan kesempatan dalam mengikuti Program Pasca Sarjana pada Universitas Terbuka.
6. Keluarga besar Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Berau dan rekan -- rekan Mahasiswa Program Pascasarjana Berau.
7. Bapak-bapak serta Ibu-ibu Pengelola Universitas Terbuka UPBJJ Samarinda Kalimantan Timur dan semua pihak yang belum bisa disebutkan namanya satu per satu.
8. Kepada seluruh keluarga khususnya Orang Tua dan kepada Imam sekaligus Mentor yang luar biasa (Suami Tercinta) yang selalu mendoakan dan memberikan semangat yang tiada henti-hentinya kepada penulis.

Akhir kata, penulis berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah banyak membantu. Semoga TAPM ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Tanjung Redeb, 23 Januari 2018

Penulis,

Shanty Erna Kabatiah

**DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA**

Jl. Cabe Raya, Pondok Cabe, Ciputat 15418
Telp. 021-7415050, Faks. 021-7415588

BIODATA

Nama : SHANTY ERNA KABATIAH
NIM : 018395081
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik
Tempat / Tanggal Lahir : Tanjung Redeb, 27 Oktober 1977
Registrasi Pertama : 2011
Riwayat Pendidikan :
1. TK Pertiwi lulus 1982
2. SDN 004 lulus 1988
3. SLTP 3 lulus 1991
4. SLTA 1 lulus Tahun 1994
5. PPSI Samarinda lulus Tahun 1996
6. STIE Muhammadiyah lulus Tahun 2002
Riwayat Pekerjaan :
1. 2002 – 2006 Honorer Pemda pada Bagian Ortala
Setda Pemerintah Kab. Berau
2. 2007 – 2014 PNS pada Bagian Organisasi Setda
Pemerintah Kab. Berau
3. 2015 – 2016 Kasubbag Penyusunan Program
pada DKP Kab. Berau
4. 2017 s/d sekarang Kasie Pelayanan Data dan
Sistem Informasi pada BPPPT Kab. Berau
Alamat : Jl. Mawar II No.07 RT. I Kelurahan Karang Ambun
Kecamatan Tanjung Redeb Kabupaten Berau Propinsi
Kalimantan Timur
Nomor HP : 082152570049

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
LEMBAR LAYAK UJI.....	v
LEMBAR PERSETUJUAN	vi
LEMBAR PENGESAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
RIWAYAT HIDUP	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	14
C. Tujuan Penelitian	15
D. Kegunaan Penelitian	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
A. Kajian Teori	16
B. Penelitian Terdahulu	58
C. Kerangka Berfikir	61
D. Operasional Konsep.....	67
E. Pertanyaan Penelitian	69
BAB III METODE PENELITIAN.....	70
A. Desain Penelitian	72
B. Sumber Informasi.....	74
C. Instrumen Penelitian	75

D. Prosedur Pengumpulan Data.....	76
E. Metode Analisis Data	77
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	79
A. Gambaran Umum Kabupaten Berau	79
B. Gambaran Umum Badan Pelayanan Perizinan Terpadu.....	83
C. Persepsi Masyarakat terhadap Pelayanan Perizinan yang diberikan Aparatur Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kab. Berau	98
D. Pembahasan	129
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	148
A. Kesimpulan	148
B. Saran.....	149

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR GAMBAR

1.	Gambar Kerangka Berfikir	59
2.	Gambar Alur Pelayanan Perizinan.....	87
3.	Gambar Prosedur Pelayanan Perizinan.....	89
4.	Gambar Prosedur Pelayanan.....	91



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pembangunan ekonomi suatu daerah pada hakekatnya merupakan suatu rangkaian kegiatan yang dilaksanakan secara sadar dan terus menerus untuk mewujudkan keadaan yang lebih baik secara bersama-sama dan berkesinambungan. Dalam kerangka itu, pembangunan ekonomi juga untuk memacu pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya dalam rangka mewujudkan kesejahteraan rakyat secara adil dan merata.

Sejak bergulirnya reformasi di Indonesia, paradigma pemerintahan juga mulai berubah dari sistem yang sentralistik menjadi sistem desentralisasi karena sistem yang sentralistik memiliki ketidakefektifan manajemen pemerintahan. Sistem ini tidak dapat memenuhi dan mengakomodasi kebutuhan tiap-tiap daerah yang berbeda-beda antar daerah satu dengan yang lain. Penerapan kebijakan otonomi daerah di Indonesia menimbulkan harapan besar bagi masyarakat, terutama dalam hal peningkatan pelayanan publik. Berkembangnya tuntutan masyarakat sebagai indikasi peran yang semakin kritis menginginkan adanya birokrasi pemerintahan yang profesional, khususnya dalam pelaksanaan pelayanan publik yang berkualitas. Dalam pelaksanaan otonomi daerah, urusan manajemen pelayanan menjadi kewenangan pemerintah daerah sehingga akan mendekatkan jarak antara pemberi pelayanan dan yang dilayani. Pemerintah daerah dianggap dapat lebih memahami keinginan penduduk lokal sehingga pengambilan keputusan

dalam penyediaan pelayanan lebih responsif terhadap permintaan masyarakat (Utomo, 2008).

Lahirnya otonomi daerah melalui Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 yang telah diubah dengan Undang-Undang nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, menyebabkan terjadinya pergeseran paradigma dari sistem pemerintahan yang bercorak sentralisasi mengarah kepada sistem pemerintahan yang desentralisasi. Sistem baru tersebut memberikan keleluasaan kepada daerah dalam mewujudkan daerah otonom yang luas dan bertanggung jawab, untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat sesuai kondisi dan potensi wilayahnya.

Salah satu perhatian yang sangat mendesak dalam pelaksanaan otonomi daerah adalah reformasi birokrasi terutama dalam pelayanan publik, bahkan dalam beberapa kesempatan Presiden Joko Widodo selalu menekankan adanya reformasi pelayanan publik terutama dalam pelayanan perizinan. Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan masyarakat yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan. Pelaksanaan pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun oleh non-pemerintah. Dalam institusi pemerintah memberikan pelayanan, maka yang terpenting adalah bagaimana memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingannya (Rudianto, 2005). Jika dihubungkan dengan

administrasi publik, pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Dalam menjalankan fungsi pelayanannya, organisasi publik melalui para birokratnya akan dihadapkan pada masyarakat atau publik yang mempunyai kepentingan atau kebutuhan atas jasa publik.

Reformasi pelayanan administrasi publik diarahkan pada pelaksanaan keseluruhan fungsi-fungsi manajemen pemerintahan yang didasarkan pada kebutuhan bagi peningkatan kecepatan efektivitas dan mutu pelayanan sesuai dengan dinamika kemajuan masyarakat dan tantangan pembangunan. Administrasi publik yang kuat juga mempunyai makna memiliki kredibilitas dan akuntabilitas dalam pemecahan berbagai permasalahan pemerintahan yang semakin kompleks secara mendasar dan berkesinambungan, terutama dalam upaya mewujudkan peningkatan kesejahteraan secara berkeadilan dan meningkatkan daya saing guna memantapkan diri menghadapi era otonomi daerah dan desentralisasi pemerintahan daerah (Rakhmat, 2005).

Dalam memasuki era pengembangan pelayanan, penyedia jasa pelayanan publik (*public service provider*) terus mengupayakan perbaikan layanannya. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan di Indonesia, pihak yang berperan sebagai pihak penyedia jasa pelayanan publik adalah pemerintah. Pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, baik dalam bentuk pengaturan maupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat

(Siagian, 2001). Pelayanan kepada masyarakat harus mendahulukan kepentingan pelayanan prima dan mengutamakan *public service* karena itu merupakan tugas pokok utama pemerintah dalam segala lini yaitu menjadi pelayan masyarakat.

Pelayanan publik selalu menjadi bahan pembicaraan masyarakat mulai dari tingkat pelayanan secara nasional sampai ke tingkat Rukun Tetangga (RT). Pelayanan publik selalu dikeluhkan oleh masyarakat karena birokrasinya yang terlalu panjang dan diperparah lagi dengan tidak adanya transparansi sehingga memberikan kesempatan untuk oknum melakukan pungutan liar agar pelayanan publik dapat berjalan lancar / cepat. Bahkan beberapa bulan lewat Presiden Jokowi memberikan teguran yang sangat keras terhadap pelayanan di Pelabuhan di Indonesia yang sangat lambat bahkan termasuk paling lambat di kawasan Asia. *Dwelling time* di Indonesia bisa berlangsung sehari-hari, sementara negara tetangga seperti Singapura, Malaysia dan Philipina hanya dalam hitungan jam sudah selesai.

Permasalahan pelayanan publik mulai dari pelayanan kebutuhan dasar, kebutuhan kesehatan, pendidikan dan bahkan pelayanan perizinan menjadi lading pencarian / lading penghidupan bagi sebagian besar oknum dengan mengambil keuntungan yang sebesar-besarnya. Transparansi, efektifitas dan efisiensi dalam pelayanan publik menjadi barang yang langka / mahal sehingga memerlukan mahar yang tidak sedikit. Permasalahan pelayanan publik terutama pelayanan perizinan seringkali menjadi lading pencaharian yang sangat menjanjikan bagi sebagian oknum dengan melakukan pungutan liar untuk memperlancar dan mempermudah pelayanan perizinan.

Permasalahan pungutan liar pada pelayanan publik tidak hanya terjadi pada tataran secara nasional. Baru-baru ini kita mendapatkan berita tentang pungutan yang dilakukan di pelabuhan di Provinsi Kalimantan Timur yang ditangkap oleh Tim Saber Pungli. Kenyataan ini menunjukkan bahwa permasalahan pelayanan publik tidak hanya terjadi dalam skala nasional, tetapi sudah mencapai pada tataran pemerintahan yang paling bawah yaitu kepala desa atau kepala kampung, bahkan sampai dengan level rukun Tetangga (RT).

Reformasi birokrasi yang diprogramkan oleh Pemerintahan Joko Widodo seolah tidak terlalu berpengaruh terhadap pola-pola birokrasi pelayanan perizinan yang berbelit-belit, tidak transparan dan tidak professional. Rendahnya kualitas pelayanan di Indonesia saat ini mendorong pemerintah untuk segera memperbaiki kualitas pelayanan, pun pelayanan perizinan yang dicitrakan sebagai pelayanan yang berbelit – belit, sulit diakses memiliki prosedur yang sangat rumit serta tidak adanya kepastian waktu dan keterbukaan biaya pelayanan yang dibutuhkan. Paradigma *good governance* dan penyelenggaraan otonomi Daerah di Indonesia berdasarkan Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, yang telah diperbaharui melalui Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara RI Tahun 2014 Nomor 244) dan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu bahwa pelayanan perizinan dilaksanakan secara terintegrasi dalam satu kesatuan. Pembentukan Unit Pelayanan Terpadu Perizinan di daerah diharapkan dapat menjawab kebutuhan masyarakat yang menginginkan pelayanan publik yang terbuka, efisien, ketepatan waktu dan merata dalam pelayanan. Unit pelayanan terpadu perizinan diharapkan mampu

memotong jalur birokrasi yang selama ini menjadi momok bagi masyarakat Indonesia.

Pelayanan publik yang baik menjadi isu kebijakan yang strategis karena pelayanan publik sangat berimplikasi luas khususnya dalam memperbaiki kepercayaan kepada pemerintah. Menurut Enceng (2008) suatu fenomena yang sekaligus menjadi masalah utamayaitu belum optimalnya kinerja aparatur pemda dalam menjalankan tugas dan fungsinya, yang ditunjukkan masih banyaknya keluhan-keluhan yang disampaikan masyarakat atas pelayanan yang diberikan pemda selama ini. Oleh karena itu perbaikan pelayanan publik mutlak diperlukan agar *image* buruk masyarakat kepada pemerintah dapat diperbaiki, karena dengan perbaikan kualitas pelayanan publik dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat sehingga kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dapat dibangun kembali. Kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh persepsi kualitas pelayanan dan faktor - faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat. Salah satufaktor yang menentukan kepuasan masyarakat adalah persepsi masyarakat mengenai kualitas pelayanan.

Denhardt mencetuskan gagasan tentang Pelayanan Publik Baru (*New Public Management*) yang menegaskan bahwa pemerintah seharusnya tidak dijalankan seperti layaknya sebuah perusahaan tetapi melayani masyarakat secara demokratis, adil, merata, tidak diskriminatif, jujur dan akuntabel . Karena bagi paradigma ini; (1) nilai-nilai demokrasi, kewarganegaraan dan kepentingan publik adalah merupakan landasan utama dalam proses penyelenggaraan pemerintahan; (2) nilai-nilai tersebut memberi energi kepada pegawai pemerintah atau pelayan

publik dalam memberikan pelayanannya kepada publik secara lebih adil, merata, jujur, dan bertanggungjawab. Oleh karenanya pegawai pemerintah atau aparat birokrat harus senantiasa melakukan rekonstruksi dan membangun jejaring yang erat dengan masyarakat atau warganya.

Dalam paradigma *new public service* dengan menggunakan teori demokrasi ini beranggapan bahwa tugas-tugas pemerintah untuk memberdayakan rakyat dan mempertanggungjawabkan kinerjanya kepada rakyat pula. Hal ini dimaksudkan bahwa para penyelenggara negara harus mendengar kebutuhan dan kemauan warga negara (*citizens*). Pelayanan publik yang di praktekkan dengan situasi yang kreatif, dimana warga negara dan pejabat publik dapat bekerja sama mempertimbangkan tentang penentuan dan implementasi dari birokrasi publik, yang berorientasi pada "aktivitas administrasi dan aktivitas warga negara".

Keberhasilan dalam penerapan konsep standar dan kualitas pelayanan publik yang minimal memerlukan dimensi yang mampu mempertimbangkan realitas. Ada sepuluh dimensi untuk mengukur keberhasilan tersebut; (1) *Tangible*; yang menekankan pada penyediaan fasilitas, fisik, peralatan, personil, dan komunikasi. (2) *Reability*; adalah kemampuan unit pelayanan untuk menciptakan yang dijanjikan dengan tepat. (3) *Responsiveness*; kemauan untuk membantu para provider untuk bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan. (4) *Competence*; tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan. (5) *Courtesy*; sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan pelanggan serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi. (6) *Credibility*; sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat. (7) *Security*; jasa pelayanan yang diberikan harus

dijamin dan bebas dari bahaya dan resiko. (8) *Acces*; terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan. (9) *Communication*; kemaun pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan, atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat. (10) *Understanding the customer*; melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan. (Hendrawan; 2015)

Salah satu tolok ukur tingkat keberhasilan pelaksanaan pelayanan publik pada instansi pemerintah adalah persepsi masyarakat, dalam artian bahwa apabila tingkat persepsi masyarakat menyatakan puas dengan pelayanan publik maka penyelenggaraan pelayanan publik berhasil secara optimal, demikian pula sebaliknya apabila persepsi masyarakat menyatakan tidak puas maka penyelenggaraan pelayanan publik tidak berhasil atau gagal. Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan masyarakat. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada masyarakat untuk menjalin hubungan yang baik dengan pemerintah. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan pemerintah untuk memahami dengan seksama harapan masyarakat serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, pemerintah dapat meningkatkan kepuasan masyarakat di mana pemerintah memaksimumkan pengalaman masyarakat yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman masyarakat yang kurang menyenangkan.

Persepsi masyarakatan terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan publik pada pemerintah umumnya kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat antara lain dari banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat kepada Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) seperti menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak

transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, kurang konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu, dan biaya) serta masih banyak dijumpai praktek pungutan liar serta tindakan-tindakan yang berindikasi penyimpangan dan KKN.

Buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain dikarenakan belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas (prinsip *good governance*) dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan, akuntabel, profesional dan perpihak pada kepentingan masyarakat oleh setiap unit pelayanan instansi pemerintah karena kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam mencapai kesejahteraan masyarakat. Kinerja pemerintahan dapat dilihat dari kinerja pelayanan publik yang dilaksanakan dalam semua lini pelayanan.

Pelayanan perizinan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang selalu menjadi sorotan dan bahan perbincangan, mulai level Pemerintah Pusat sampai dengan Pemerintah Tingkat Kelurahan / Kampung bahkan sampai dengan Rukun Tetangga (RT). Pelayanan perizinan mulai dari level paling bawah sampai dengan paling atas menjadi sorotan utama dalam reformasi, dimana sampai dengan saat ini reformasi birokrasi dalam pelayanan perizinan masih sangat lambat. Pelayanan perizinan menjadi momok utama bagi para investor dalam menanamkan modalnya di suatu wilayah. Pelayanan perizinan yang berbelit-belit, tidak transparan, tidak ada kepastian biaya dan berbagai hal-hal yang diluar aturan yang ada sering menjadi hambatan utama bagi investor dalam usaha menanamkan modal di berbagai bidang. Berbagai macam pelayanan perizinan seringkali dijadikan "makanan empuk" bagi aparaturnakal dengan berbagai dalih mereka melakukan

pungutan-pungutan yang tidak memiliki dasar hukum atau pungutan liar. Bahkan mereka seringkali berani tampil dimuka publik dan dengan terang-terangan melakukan pungli dalam pelayanan perizinan.

Pengelolaan pelayanan perizinan yang bermasalah terjadi di seluruh wilayah di Indonesia, dimana perizinan merupakan “ roti empuk “ bagi sebagian oknum pengelola pelayanan perizinan untuk mendapatkan keuntungan secara illegal. Hal tersebut diperparah dengan ketidak pastian prosedur pelayanan yang jelas dan transparan membuat oknum tersebut semakin merajalela dan dapat mengambil keuntungan semauanya dan bisa mengatur semua hal yang berkaitan dengan masalah pelayanan perizinan. Mulai dari tingkat paling bawah atau pelaksana umum sampai dengan jajaran pimpinan bahkan kepala dinas / badan bisa melakukan “ *Illegal Procedure*” dengan harapan akan mendapatkan keuntungan pribadi tanpa mengindahkan kaidah-kaidah pelayanan masyarakat.

Dalam rangka memberikan pelayanan perizinan prima kepada masyarakat, Pemerintah Kabupaten Berau membentuk Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Berau sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Berau. Dalam Peraturan Daerah Kabupaten Berau tersebut dibentuk Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Berau yang memiliki tugas pokok dan fungsi sebagai organisasi Perangkat Daerah yang berwenang melaksanakan pelayanan perizinan kepada masyarakat di seluruh wilayah di Kabupaten Berau. Selanjutnya untuk operasional pelaksanaan pelayanan perizinan terpadu di Kabupaten Berau Pemerintah Daerah Kabupaten Berau menerbitkan Peraturan Bupati Berau Nomor 32 Tahun 2009 Tentang Susunan

Organisasi dan Tata Kerja Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Berau, dimana mengatur secara menyeluruh struktur organisasi yang ada di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Berau mulai jajaran kepala Badan sampai dengan pelaksana beserta dengan tugas pokok fungsi dan kewenangannya.

Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya berbagai inovasi dilakukan oleh jajaran pimpinan dan aparatur pada BPPT Kabupaten Berau agar mampu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat terutama dalam pengelolaan dan pelayanan perizinan terpadu di Kabupaten Berau. Mulai dari Penyusunan *Standard Operation Procedure* (SOP), Penyusunan Pakta Pelayanan Prima, Peningkatan sara dan prasarana pelayanan perizinan mulai dari *hardware* sampai dengan *software* pendukung pelayanan perizinan terpadu selalu ditingkatkan agar masyarakat merasa bahwa pengelolaan pelayanan perizinan sudah sesuai dengan keinginan dan peraturan perundangan yang berlaku. Disisi lain peningkatan kapasitas dan kemampuan sumberdaya aparatur di BPPT Kabupaten Berau juga terus-menerus ditingkatkan agar dapat mencapai sasaran visi dan misi BPPT Kabupaten Berau yaitu mampu menjadi OPD yang memberikan pelayanan prima kepada masyarakat di Kabupaten Berau.

Untuk dapat mengetahui tingkat keberhasilan pelayanan perizinan terpadu yang dilakukan oleh aparatur pada BPPT Kabupaten Berau, maka salah satu instrument penilaiannya adalah dengan menggunakan indeks kepuasan masyarakat (IKM) dimana sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Nasional dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat, maka jajaran aparatur BPPT rutin melaksanakan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mulai tahun 2009 sampai dengan

tahun 2016 (terbaru). Pengukuran IKM dilakukan sebagai salah satu pengukuran tolok ukur keberhasilan pelaksanaan pelayanan perizinan yang diberikan oleh Aparatur pada BPPT Kabupaten Berau. Pelaksanaan pengukuran IKM dilakukan oleh aparatur BPPT Kabupaten Berau secara swakelola, artinya bahwa pengukuran dilakukan oleh aparatur BPPT dimana dilakukan seobyektif mungkin dengan meminimalkan peran aparatur dalam penilaian IKM.

Persepsi masyarakat terhadap pelayanan perizinan yang diberikan oleh aparatur pada BPPT Kabupaten Berau mulai tahun 2012 sampai dengan 2016 menunjukkan angka fluktuatif, terlihat dari tahun 2012 sampai dengan 2016 angka sangat fluktuatif. Persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik terkait pelayanan perizinan menjadi sangat vital dan akan menjadi permasalahan yang sangat krusial.

Berdasarkan hasil pengelolaan Indeks Kepuasan Masyarakat pada BPPT Kabupaten Berau, pelayanan perizinan untuk Izin Mendirikan Bangunan dan Surat Izin Tempat Usaha (HO) menempati tempat teratas dalam kategori pelayanan yang kurang memuaskan. Padahal Izin Mendirikan Bangunan dan Surat izin Tempat Usaha merupakan salah satu pintu gerbang bagi semua pelayanan perizinan lainnya secara paralel. Penilaian masyarakat tersebut didasarkan atas beberapa kriteria diantaranya adalah waktu pelayanan, prosedur dan persyaratan perizinan, pelayanan pengaduan dan keluhan yang mana untuk kedua perizinan di atas seringkali menjadi keluhan masyarakat.

Berdasarkan penilaian yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia pada BPPT Kabupaten Berau Tahun 2015 menunjukkan bahwa semua pelayanan perizinan yang diberikan oleh aparatur pada BPPT Kabupaten Berau

masuk dalam kategori merah, artinya bahwa berdasarkan kriteria-kriteria penilaian terhadap Organisasi Pelayanan Publik termasuk dalam kategori sangat buruk. Penilaian tim Ombudsman dilakukan pada semua jenis pelayanan perizinan yang diberikan oleh aparatur pada BPPT Kabupaten Berau tahun 2015, yang mana masuk dalam kategori merah. Hasil penilaian ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan perizinan yang diberikan oleh BPPT Kabupaten Berau kepada masyarakat masuk dalam kategori sangat buruk. Termasuk di dalamnya pelayanan perizinan untuk Izin Mendirikan Bangunan dan Izin Tempat Usaha yang mana termasuk kategori merah berdasarkan penilaian tim Ombudsman. Penilaian ombudsman tidak hanya dilakukan secara internal pada BPPT Kabupaten Berau, tetapi juga dilakukan secara eksternal terhadap masyarakat sebagai pengguna layanan perizinan yang diberikan oleh aparatur BPPT Kabupaten Berau.

Berdasarkan gambaran latar belakang permasalahan yang telah diuraikan di atas berkenaan dengan persepsi masyarakat terhadap pelayanan perizinan yang diberikan oleh aparatur pada BPPT Kabupaten Berau, penulis ingin mengetahui dan meneliti lebih mendalam tentang persepsi masyarakat di maksud. Dalam penelitian ini penulis akan memfokuskan pada analisis persepsi masyarakat terhadap pelayanan perizinan yang diberikan oleh aparatur pada BPPT Kabupaten Berau dengan mengajukan judul penelitian : **PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PERIZINAN PADA BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU KABUPATEN BERAU.**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian ini maka rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana persepsi masyarakat terhadap pelayanan perizinan yang diberikan oleh aparatur pada BPPT Kabupaten Berau ?
2. Faktor apa saja yang sangat berpengaruh terhadap persepsi masyarakat pada pelayanan perizinan yang diberikan oleh aparatur pada BPPT Kabupaten Berau



C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, penelitian ini mempunyai tujuan yaitu :

1. Untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap pelayanan perizinan yang telah diberikan oleh aparatur BPPT Kabupaten Berau.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang berpengaruh terhadap persepsi masyarakat terhadap pelayanan perizinan yang diberikan oleh aparatur BPPT Kabupaten Berau

D. Kegunaan Penelitian

1. Manfaat akademis penelitian ini adalah dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan berbagai teori dalam administrasi publik terutama di dalam peningkatan kinerja pelayanan publik di sektor pelayanan perizinan.
2. Manfaat praktis penelitian ini adalah memberikan saran dan masukan bagi peningkatan pelayanan perizinan terutama yang diberikan oleh aparatur pada BPPT Kabupaten Berau.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Manajemen Sektor Publik

Manajemen sektor publik merupakan tugas yang dilakukan baik itu oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Dalam menjalankan manajemen sektor publik harus memperhatikan beberapa hal seperti birokrasi pemerintahan, organisasi administrasi publik, prinsip *good governance*/pemerintahan yang baik, dan konsep *reinventing government*/pembaharuan pemerintah.

Birokrasi merupakan suatu cara untuk mengkoordinasi tugas-tugas administrasi (manajemen) dalam skala besar secara sistematis. Birokrasi di dalam pemerintahan berbeda dengan birokrasi yang terjadi di sektor swasta/bisnis. Beberapa perbedaan tersebut antara lain, jika akan dilakukan perubahan dalam organisasi pemerintahan maka akan dibutuhkan banyak upaya politik, karena pemerintahan tidak lepas dari politik, sedangkan sektor swasta berjalan di dalam sistem pasar.

Selain itu, organisasi swasta berada di dalam suatu sistem atau pasar yang lebih besar dan berfungsi dengan baik. Sedangkan administrasi pemerintahan umumnya berada dalam sistem yang berfungsi kurang baik.

Banyak organisasi pemerintahan yang mempunyai misi ganda yang terkadang saling bertentangan, sedikit sekali yang menghadapi persaingan langsung, kinerjanya tak terukur, dan sedikit sekali yang dapat dipertanggungjawabkan kepada pelanggan.

Menurut Max Weber, terdapat beberapa ciri-ciri pokok dari struktur birokrasi, yaitu :

a. Adanya pembagian kerja yang jelas.

Dalam menjalankan berbagai tugasnya, birokrasi membagi kegiatan-kegiatan pemerintah menjadi bagian-bagian yang masing-masing terpisah dan memiliki fungsi yang khas. Pembagian kerja seperti ini memungkinkan terjadinya spesialisasi fungsi. Dengan cara seperti ini, penugasan spesialis untuk tugas-tugas khusus bisa dilakukan dan setiap mereka bertanggung jawab atas terselesaikannya pekerjaan masing-masing.

b. Terdapat hierarki.

Hierarki itu berbentuk piramid di mana semakin tinggi suatu jenjang berarti pula semakin besar wewenang yang melekat di dalamnya dan semakin sedikit penghuninya. Hierarki wewenang ini juga mengindikasikan adanya hierarki tanggung jawab. Dalam hierarki itu setiap pejabat harus bertanggung jawab kepada atasannya mengenai keputusan-keputusan dan tindakan-tindakannya sendiri maupun yang dilakukan oleh bawahannya. Pada setiap hierarki, pejabat birokrasi

memiliki hak memberi perintah dan pengarahan pada bawahannya, dan para bawahan itu berkewajiban untuk mematuhi. Sekalipun begitu, ruang lingkup wewenang memberi perintah itu secara jelas dibatasi hanya pada masalah-masalah yang berkaitan langsung dengan kegiatan resmi pemerintah.

3. Terdapat peraturan

Kegiatan pemerintah diatur oleh suatu sistem aturan main yang abstrak. Aturan main itu merumuskan lingkup tanggung jawab para pemegang jabatan di berbagai posisi dan hubungan di antara mereka. Aturan-aturan itu juga menjamin koordinasi berbagai tugas yang berbeda dan menjamin keseragaman pelaksanaan berbagai kegiatan itu.

4. Kemampuan teknis.

Pada prinsipnya jabatan-jabatan birokratik harus diisi oleh orang-orang yang memiliki kemampuan teknis yang diperlukan untuk melaksanakan tugas-tugasnya. Biasanya, kualifikasi atas para calon dilakukan dengan ujian atau berdasarkan sertifikat yang menunjukkan kemampuan mereka.

5. Impersonalitas hubungan.

Para pejabat birokrasi harus memiliki orientasi impersonal. Mereka harus menghindarkan pertimbangan pribadi dalam hubungannya dengan atasan atau bawahannya maupun dengan anggota masyarakat yang dilayaninya.

6. Adanya penjenjangan karir.

Pekerjaan dalam birokrasi pemerintah adalah pekerjaan karir. Para pejabat menduduki jabatan dalam birokrasi pemerintah melalui penunjukan, bukan melalui pemilihan seperti anggota legislatif. Mereka jauh lebih tergantung kepada atasan mereka dalam pemerintahan daripada kepada rakyat pemilih. Pada prinsipnya, promosi atau kenaikan jenjang didasarkan pada senioritas atau prestasi, atau keduanya.

Birokrasi pernah dianggap sebagai sebuah inovasi besar dalam pengorganisasian sektor publik, dimana birokrasi, yang pada awalnya adalah system pengorganisasian aktivitas pemerintahan, dinilai sebagai sistem yang paling efisien dan memungkinkan. Birokrasi telah berhasil mewujudkan koordinasi yang baik dengan membuat peraturan yang berlaku secara keseluruhan. Dalam manajemen sektor publik, birokrasi dianggap sebagai "alat pemimpin" dalam masyarakat dan menjadikan birokrasi sebagai suatu instrumen kepemimpinan masyarakat yang kedudukannya amat besar. Hal inilah yang terus membudaya sehingga mengakibatkan adanya wabah dependensi, orang terlalu terbiasa menerima dan menjalankan perintah, petunjuk, pengarahan, dan pembinaan. Orang terlanjur mempunyai persangkaan bahwa masalah-masalah masa depan dapat dipecahkan dengan pendekatan yang sama. Hal inilah yang kemudian membuat masyarakat

Indonesia tidak berpikir dan muncul perkataan “ABS (Asal Bapak Senang)”. Birokrasi seperti inilah yang membuat lemahnya kinerja birokrasi. Birokrasi yang paternalistik membuat semua hal tergantung pada keputusan penguasa di atas, menunggu kebijaksanaan di atas, yang penting semua beres dan aman, tidak ada masalah terhadap posisi/jabatan. Akhirnya birokrasi hanya dianggap sebagai pelayanan kepada pusat kekuasaan, lupa akan fungsi awalnya, yaitu pelayanan kepada masyarakat.

Menurut Heady dan Wallis, birokrasi pemerintahan di negara-negara berkembang ditandai dengan beberapa kelemahan yang juga merupakan ciri utamanya (Kartasasmita, 1997), yaitu:

- a. Pola dasar (*basic pattern*) sistem administrasi negaranya merupakan tiruan atau jiplakan dari sistem administrasi kolonial yang dikembangkan negara penjajah khusus untuk negara yang dijajahnya.
- b. Birokrasi pemerintahan kekurangan sumberdaya manusia berkualitas baik dalam segi kepemimpinan, manajemen, kemampuan dan keterampilan teknis yang sesuai dengan kebutuhan pembangunan.
- c. Birokrasi cenderung mengutamakan atau berorientasi pada kepentingan pribadi atau kelompok daripada kepentingan masyarakat atau pencapaian sasaran yang bermanfaat bagi masyarakat banyak.
- d. Apa yang dinyatakan baik tertulis maupun lisan seringkali tidak sesuai dengan realitas.

- e. Birokrasi cenderung bersifat otonom dalam arti lepas dari proses politik dan pengawasan masyarakat. Birokrasi seakan-akan menjadi menara gading yang tidak tersentuh.

Untuk membentuk birokrasi yang lebih baik, maka dibutuhkan suatu pembaruan. Pembaruan sendiri didefinisikan sebagai suatu transformasi sistem dan organisasi pemerintah secara fundamental guna menciptakan peningkatan dramatis dalam efektifitas, efisiensi, dan kemampuan mereka untuk melakukan inovasi (Osborne, 1992). Pembaruan dilakukan guna memperbaiki kegagalan birokrasi yang selama ini diterapkan. Sesuai dengan definisi Birokrasi menurut Max Weber, birokrasi mengandung makna rasionalitas yang berarti menciptakan efisiensi dan produktifitas yang tinggi tidak hanya melalui rasio yang seimbang antara volume pekerjaan dengan jumlah pegawai yang profesional tetapi juga melalui penggunaan anggaran, penggunaan sarana, pengawasan, dan pelayanan kepada masyarakat.

2. Organisasi Administrasi Publik

Beberapa pengertian tentang organisasi, antara lain :

- a. Henry L. Sisk (1969): Organisasi adalah suatu kelompok orang yang terikat bersama dalam hubungan formal untuk mencapai tujuan organisasi. Merupakan proses penyusunan, atau pengaturan bagian-bagian organisasi.

- b. Edgar Schein (1979): Organisasi adalah koordinasi yang rasionala dari aktivitasaktivitas sejumlah orang untuk mencapai beberapa tujuan yang jelas, melalui pembagian kerja dan fungsi, dan melalui jenjang wewenang dan tanggung jawab.
- c. Cyril Soffer (1973): Organisasi adalah perserikatan orang-orang yang berkelompok bersama-sama sekitar pencapaian tujuan tertentu.

Dari sekian banyak definisi tersebut, secara garis besar definisi organisasi dapat disimpulkan menjadi tiga macam yaitu:

- a. Organisasi adalah kumpulan orang
- b. Organisasi adalah proses pembagian kerja
- c. Organisasi adalah sistem kerja sama, sistem hubungan atau sistem social.

Guna memudahkan kiranya disusun suatu definisi organisasi secara sederhana : *“Organisasi adalah sistem saling pengaruh antar orang dalam kelompok yang bekerjasama untuk mencapai tujuan tertentu”*.

Terdapat beberapa pengertian administrasi publik atau administrasi negara menurut David H. Rosenblum dalam bukunya *Public Administration Understanding/memahami administrasi publik* (1989) adalah bagian dari tindakan pemerintah, sebagai alat untuk mencapai tujuan dari pemerintah.” Administrasi publik sebagai sebuah bidang, terfokus sebagai alat untuk mengimplementasikan kebijakan. Administrasi publik berbeda dengan ilmu politik dalam perwujudannya pada struktur birokrasi dan tingkah laku serta

metodologinya. Administrasi publik berbeda dari ilmu administrasi dalam teknik evaluasi yang digunakan oleh organisasi nirlaba, dan karena organisasi yang berorientasi profit dianggap kurang memperjuangkan kepentingan publik dalam struktur pengambilan keputusan dan tingkah laku dari para administrator. Proses administrasi publik terdiri dari tindakan-tindakan yang dipengaruhi kepentingan pemerintah. Jadi sebagai kelanjutannya, sebagai bagian 'bisnis' dari pemerintah, fokus pada hukum yang dihasilkan oleh badan legislatif (atau agen berwenang lainnya) dan diinterpretasikan oleh pengadilan, melalui proses organisasi dan manajemen. Administrasi publik: (a) merupakan usaha kerjasama kelompok pada pembentukan masyarakat; (b) meliputi tiga cabang—eksekutif, legislatif dan yudikatif—serta hubungan diantaranya; (c) memiliki peran penting dalam memformulasikan kebijakan publik, dan sebagai bagian dari proses politik; (d) berbeda secara signifikan dengan administrasi privat; dan (e) berhubungan dekat dengan sejumlah kelompok privat dan individu.

Menurut Leonard D. White dalam bukunya *Introduction to the study of Public Administration*/pengantar studi administrasi publik memberikan pendapat Administrasi publik terdiri atas semua kegiatan negara dengan maksud untuk menunaikan dan melaksanakan kebijaksanaan negara. Bahwa administrasi negara berhubungan dengan tindakan terhadap kenyataan-kenyataan tertentu, sesuai dengan tujuan-tujuan jangka panjang. Menurut Herbert A. Simon, dan kawan-kawan dalam bukunya *Public*

Administration/administrasi publik, Administrasi negara atau administrasi publik adalah “kegiatan-kegiatan daripada bagian-bagian badan eksekutif pemerintahan nasional, negara bagian, pemerintah daerah, panitia dan dewan-dewan yang dibentuk kongres dan badan pembuat undang-undang negara bagian, perusahaan perusahaan negara; dan badan-badan kenegaraan lain yang mempunyai ciri khusus. Menurut Dimock & Koemig, administrasi negara dapat mempunyai pengertian yang luas dan sempit. Dalam pengertian yang luas administrasi negara didefinisikan sebagai “kegiatan daripada negara dalam melaksanakan kekuasaan politiknya”, sedangkan dalam pengertian sempit, “administrasi negara adalah suatu kegiatan daripada badan eksekutif dalam penyelenggaraan pemerintahan”.

Dari beberapa pengertian di atas, administrasi negara atau administrasi publik adalah “semua kegiatan yang berhubungan dengan peranan badan-badan dalam suatu pemerintahan dan juga hubungan antara badan-badan tersebut, dimana kebijaksanaan dan tindakan dari badan-badan tersebut akan berpengaruh terhadap administrasi dari kebijaksanaan pemerintah.” Jadi pengertian dari Organisasi Administrasi Publik adalah sistem saling pengaruh antar semua kegiatan yang berhubungan dengan peranan badan-badan dalam suatu pemerintahan dan juga hubungan antara badan-badan tersebut, dimana kebijaksanaan dan tindakan dari badan-badan tersebut akan berpengaruh terhadap administrasi dari kebijaksanaan pemerintah untuk mencapai tujuan tertentu.

3. Prinsip *Good Governance*

Selama beberapa tahun belakangan ini *Good Governance*/pemerintahan yang baik marak dibicarakan sebagai solusi usaha penyesuaian terhadap perubahan - perubahan yang terjadi dalam mengelola sektor publik di segala bidang. Mengingat gelombang perubahan yang dihadapi oleh pemerintah pada masa yang akan datang akan semakin kompleks, baik itu dari tekanan eksternal maupun dari internal masyarakatnya. Selain sebagai cara yang dinilai ampuh, *good governance* akhirnya berkembang sebagai tuntutan masyarakat yang semakin cerdas dan kritis untuk dapat berpartisipasi dalam proses pengambilan kebijakan publik. Sistem ini diyakini dapat mengatasi makin kompleksnya faktor-faktor yang mempengaruhi pengambilan kebijakan tersebut, antara lain didukung oleh sifatnya yang fleksibel yaitu dapat diterapkan di semua level pemerintahan dalam suatu negara.

Terdapat beberapa rumusan prinsip *Good Governance* yang disusun oleh lembaga-lembaga yang berbeda di seluruh dunia, antara lain United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific pada tahun 2004, UNDP, World Bank, dan pemerintah Indonesia sendiri. Tetapi secara umum semua prinsip tersebut mengemukakan pertimbangan yang sama mengenai faktor-faktor dominan yang berpengaruh dan terkait dalam urusan publik. Prinsip-prinsip *Good Governance* menurut UNDP adalah :

a. *Participation / Partisipasi*

Keterlibatan masyarakat dalam pengambilan kebijakan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung. Partisipasi merupakan sistem timbal balik yang tidak hanya membutuhkan aksi dari masyarakat tetapi juga memerlukan reaksi dari pemerintah atau pejabat berwenang.

b. *Rule of Law / Aturan Main*

Penegakan hukum yang telah ditetapkan dan berlaku di daerah yang bersangkutan secara obyektif. Perwujudan prinsip ini memerlukan kedisiplinan masyarakat dan penegak hukum serta pemerintah itu sendiri.

c. *Transparency / Transparansi*

Transparansi berhubungan dengan kemudahan dalam memperoleh informasi perencanaan maupun kebijakan publik, proses pengambilan keputusannya dan dasar pertimbangannya. Transparansi dapat berjalan apabila terdapat kejujuran dan kesesuaian tujuan untuk kesejahteraan masyarakat tanpa sisipan kepentingan kelompok.

d. *Responsiveness / Daya Tanggap*

Seiring dengan makin maraknya perubahan di segala bidang, maka pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik harus cepat dan tepat dalam menanggapi perubahan tersebut.

e. *Consensus orientation / Orientasi Konsensus*

Semua keputusan yang diambil berorientasi kepada kepentingan masyarakat yang lebih luas, dan sedapat mungkin mengusahakan terbentuknya konsensus dalam masyarakat.

f. *Equity / Hak akan keadilan*

Kesamaan dalam hal kesempatan dalam memperoleh kesejahteraan dan keadilan bagi masyarakat. Dalam prakteknya, diharapkan tidak ada lagi kecenderungan keberpihakan pada pihak atau golongan tertentu.

g. *Efficiency and effectiveness / efisiensi dan efektif*

Efisien dan efektif dalam hal penggunaan sumber daya dalam pembangunan untuk kesejahteraan masyarakat.

h. *Accountability / akuntabilitas*

Tuntutan pertanggungjawaban atas setiap kegiatan yang dilakukan untuk kepentingan publik menjadi penting bagi berlangsungnya sistem pemerintahan yang baik berdasarkan kepercayaan.

i. *Strategic vision / strategi pandangan ke depan*

Orientasi pemerintah dan masyarakat terhadap visi jangka panjang, tidak hanya tujuan jangka pendek yang sesaat.

Sedangkan dalam pemerintahan Negara Indonesia sendiri konsep *Good Governance* diidentifikasi sebagai suatu pemerintahan yang profesional, menegakkan supremasi hukum dan HAM, transparan, akuntabilitas, bersih, demokratis, desentralistik, partisipatif, berkeadilan, berdayaguna dan berhasil

guna, serta meningkatkan daya saing. Unsur-unsur yang dicakup dalam konsep tersebut menunjukkan proses yang seharusnya dilakukan dalam menjalankan urusan-urusan publik mengingat hubungannya bukan hanya internal pemerintahan tetapi juga mengenai kondisi dan respon eksternal publik sebagai obyek pelayanan pemerintah.

Pelaksanaan konsep *Good Governance* pada kenyataannya tidak mudah. Konsep ideal yang dirumuskan untuk mengarahkan pembangunan negara menjadi lebih baik ini ternyata tidak akan menghasilkan perubahan yang diinginkan jika struktur dan sistem pemerintahan yang menyelenggarakannya masih bersifat konvensional. Tuntutan-tuntutan secara otomatis muncul seiring dengan meluasnya pewacanaan konsep *Good Governance* di kalangan masyarakat. Implikasi secara umum yang terjadi adalah tuntutan akan adanya reformasi kelembagaan dan reformasi manajemen sektor publik.

4. Pelayanan Publik

Sesuai dengan Undang-Undang Dasar 1945 telah mengamanatkan bahwa negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, organisasi pemerintah sering pula disebut sebagai “Pelayan Masyarakat” (*Publik*

Servant). Istilah pelayanan menurut Gronroos merupakan suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Sadu Wasistiono Pelayanan publik (*public service*) merupakan pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Pelayanan publik dapat diberikan secara cuma-cuma ataupun disertai dengan pembayaran. Pelayanan publik (*public service*) merupakan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik (*public service*) adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (keputusan MENPAN Nomor 63/2003).

Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengartikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan

perundang undangan bagi setiap warganegara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik itu bisa institusi penyelenggara negara (eksekutif, legislatif, yudikatif, aparat militer, dan birokrasi pemerintah), korporasi (swasta, korporasi milik negara, dan korporasi milik publik), lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik (misalnya, asosiasi masyarakat sipil yang berbentuk yayasan).

Alamsyah (2011) menyatakan bahwa pelayanan publik adalah setiap aktivitas pelayanan yang dilakukan pemerintah, individu, organisasi, dan yang lainnya (*the others*) dalam rangka merespon tuntutan individu, kelompok, organisasi, dan yang lainnya yang bersinggungan dengan kepentingan keseluruhan populasi penduduk. Berdasarkan definisi tersebut maka ada empat dimensi yang terkandung di dalamnya, yakni: yang dilayani, yang melayani, sumber legitimasi pelayanan, dan bentuk aktivitas pelayanan (yang mengandung serangkaian tugas) itu sendiri.

Menurut Sinambela (2010), pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Menurut Kotlem (Lukman, 1997) pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya

tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antarseseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Jika dihubungkan dengan administrasi publik, menurut Sinambela (2006) pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti kinerja (*performance*), keandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*easy of use*), estetika (*esthetics*) dan sebagainya. Sedangkan definisi kualitas secara strategik adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan masyarakat (*meeting the needs of customers*).

Abidin (2010) mengatakan bahwa pelayanan publik yang berkualitas bukan hanya mengacu pada pelayanan itu semata, juga menekankan pada proses penyelenggaraan atau pendistribusian pelayanan itu sendiri hingga ke tangan masyarakat sebagai konsumen. Aspek-aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan menjadi alat untuk mengukur pelayanan publik yang berkualitas. Hal ini berarti, pemerintah melalui aparat dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat harus memperhatikan aspek tersebut.

Selanjutnya harus ketahui Pemahaman terhadap konsep pelayanan publik (*public service*). Menurut Moenir (2002) pelayanan adalah serangkaian

kegiatan karena merupakan suatu proses, sebagai proses pelayanan langsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Dari defenisi yang telah diuraikan, maka ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan merupakan serangkaian proses meliputi kebutuhan masyarakat yang dilayani secara berkesinambungan.

Menurut Supriatna (2000) pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang dilakukan guna memenuhi kepentingan orang banyak. Pihak lain merupakan suatu organisasi yang memiliki kewajiban dalam suatu proses penyelenggaraan kegiatan pelayanan. Kepentingan orang banyak atau kepentingan umum adalah himpunan kepentingan pribadi yang telah disublimasikan dan tidak bertentangan dengan norma masyarakat serta aturan yang berlaku.

5. **Kualitas Pelayanan Publik**

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik (*public service*) pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Dalam kondisi demikian hanya organisasi yang mampu memberikan pelayanan berkualitas akan merebut konsumen potensial, seperti halnya lembaga pemerintah semakin dituntut untuk menciptakan kualitas pelayanan yang dapat mendorong dan meningkatkan kegiatan ekonomi. Pelayanan aparatur harus lebih proaktif dalam mencermati paradigma baru global agar pelayanannya mempunyai daya saing yang tinggi

dalam berbagai aktifitas publik.⁸ Untuk itu birokrasi seharusnya menjadi *center of excellence*, pusat keunggulan pemerintah serta diperlukan kualitas pelayanan yang prima yang tercermin dari :

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

Christopher Lovelock (2004) dalam bukunya “ *Product Plus* “ mengemukakan Kualitas Pelayanan merupakan suatu gagasan menarik tentang

bagaimana suatu produk bila ditambah dengan pelayanan (*service*) akan menghasilkan suatu kekuatan yang memberikan manfaat pada organisasi dalam meraih keuntungan bahkan untuk menghadapi persaingan. Ada 8 hal tentang pelayanan yang dapat dijelaskan sebagai berikut (1). *Information* yaitu proses suatu pelayanan yang berkualitas dimulai dari produk dan jasa yang diperlukan pelanggan. Penyediaan saluran informasi yang langsung memberikan kemudahan dalam rangka menjawab keinginan pelanggan tersebut adalah penting. (2). *Consultation*, setelah memperoleh informasi yang diinginkan, pelanggan memerlukan konsultasi baik menyangkut masalah teknis, administrasi, biaya. Untuk itu suatu organisasi harus menyiapkan sarannya menyangkut materi konsultasi, tempat konsultasi, karyawan/petugas yang melayani, dan waktu untuk konsultasi secara cuma – cuma. (3). *Ordertaking*, penilaian pelanggan pada poin ini adalah ditekankan pada kualitas pelayanan yang mengacu pada kemudahan pengisian aplikasi maupun administrasi yang tidak berbelit – belit, fleksibel, biaya murah, dan syarat – syarat yang ringan. (4). *Hospitality*, pelanggan yang berurusan secara langsung akan memberikan penilaian kepada sikap ramah dan sopan dari karyawan, ruang tunggu yang nyaman dan fasilitas lain yang memadai. (5). *Caretaking*, variasi latar belakang pelanggan yang berbeda – beda akan menuntut pelayanan yang berbeda – beda pula. (6). *Exeption*, beberapa pelanggan kadang – kadang menginginkan pengecualian kualitas pelayanan. (7) *Billing*, titik rawan berada pada administrasi pembayaran. Artinya pelayanan harus

memperhatikan hal – hal yang berkaitan dengan administrasi pembayaran, baik menyangkut daftar isian formulir transaksi, mekanisme pembayaran hingga keakuratan perhitungan tagihan. (8). *Payment*, pada ujung pelayanan harus disediakan fasilitas pembayaran berdasarkan pada keinginan pelanggan, seperti tranfer bank, *credit card*, debit langsung pada rekening pelanggan.

Dalam Sinambela (2010), secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

- 1). **Transparan** yaitu Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2). **Akuntabilitas** yaitu : Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3). **Kondisional** yaitu : Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- 4). **Partisipatif** yaitu : Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- 5). **Kesamaan Hak** yaitu : Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.

- 6). Keseimbangan Hak dan Kewajibanyaitu : Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Selanjutnya, jika dihubungkan dengan administrasi publik, pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti : 1). Kinerja (*performance*) 2). Keandalan (*reliability*) 3). Mudah dalam penggunaan (*easy of use*) 4). Estetika (*esthetics*), dan sebagainya. Adapun dalam definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*).

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah dipengaruhi oleh banyaknya faktor, baik faktor-faktor yang ada dalam pihak pemerintah sebagai penyelenggara layanan, maupun faktor-faktor pada pihak masyarakat sebagai penerima layanan. Berikut akan dikemukakan pandangan para ahli mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik.

Thoha (1995) mengemukakan 2 (dua) faktor penting yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah, yaitu:

- 1). Faktor Individual menunjuk pada sumber daya manusia yang ada dalam organisasi. Semakin tinggi kemampuan sumber daya manusia dalam organisasi tentu semakin besar kemungkinan organisasi yang bersangkutan untuk menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas.
- 2). Faktor Sistem yang digunakan untuk menunjuk pada mekanisme dan prosedur pelayanan yang digunakan. Dalam hal ini pada umumnya semakin rumit dan berbelit-belit prosedur mekanisme penyelenggaraan pelayanan publik (*public service*), justru semakin sulit mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Sebaliknya, semakin sederhana dan transparan mekanisme prosedur yang digunakan, maka semakin besar kemungkinan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Strategisnya faktor sumber daya manusia dalam organisasi sebagai salah satu determinan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Hal demikian pada dasarnya menegaskan apa yang dikemukakan oleh Supriyatna (1999) bahwa: "sumber-sumber lain seperti uang, material, mesin dan lain-lain tidak banyak artinya bila mana unsur sumber daya manusia yang mengelolanya kurang memiliki profesionalisme yang tinggi". Pandangan demikian pada umumnya dikaitkan dengan kenyataan bahwa seberapapun tersedia berbagai sumber daya lain dalam organisasi, seperti sumber daya keuangan, dan teknologi, pada akhirnya berfungsi atau tidaknya kesemua sumber daya tersebut akan ditentukan oleh kemampuan sumber daya manusia dalam mengoptimalkan berbagai sumber daya tersebut.

Menurut Kristiadi (1998) mengemukakan 3 (tiga) faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik, yaitu: 1). Faktor Organisasi; 2). Faktor Aparat, dan 3). Faktor Sistem Pelayanan. Kotler (Supranto, 1997) mengemukakan lima dimensi pokok untuk menilai kualitas pelayanan yaitu:

- 1). Bukti langsung (*tangibles*): meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi.
- 2). Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- 3). Daya tanggap (*responsiviness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap.
- 4). Keyakinan (*confidence*), yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan assurance.
- 5). Empati (*emphaty*), yakni meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Menurut Tjiptono (2006), bukti fisik (*tangible*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Hal ini berarti penampilan fasilitas fisik, seperti gedung dan ruangan *front office*, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi, dan penampilan karyawan. Prasarana

yang berkaitan dengan layanan pelanggan juga harus diperhatikan oleh manajemen perusahaan. Gedung yang megah dengan fasilitas pendingin (AC), alat telekomunikasi yang canggih atau perabot kantor yang berkualitas, dan lain-lain menjadi pertimbangan pelanggan dalam memilih suatu produk/jasa.

Menurut Tjiptono (2006), keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (*right the first time*). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati. Dalam unsur ini, pemasar dituntut untuk menyediakan produk/jasa yang handal. Produk jasa jangan sampai mengalami kerusakan/ kegagalan. Dengan kata lain, produk/jasa tersebut harus selalu baik. Para anggota perusahaan juga harus jujur dalam menyelesaikan masalah sehingga pelanggan tidak merasa ditipu. Selain itu, harus tepat janji bila menjanjikan sesuatu kepada pelanggan. Sekali lagi perlu diperhatikan bahwa janji bukan sekedar janji, namun janji harus ditepati. Oleh karena itu, *time schedule* perlu disusun dengan teliti.

Menurut Tjiptono (2006), daya tanggap (*responsiveness*) merupakan keinginan para staf untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Daya tanggap dapat berarti respon

atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan, yang meliputi kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan Para anggota perusahaan harus memperhatikan janji spesifik kepada pelanggan. Unsur lain yang juga penting dalam elemen cepat tanggap ini adalah anggota perusahaan selalu siap membantu pelanggan. Apa pun posisi seseorang di perusahaan hendaknya selalu memperhatikan pelanggan yang menghubungi perusahaan.

Menurut Tjiptono (2006), jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan. Pada saat persaingan sangat kompetitif, anggota perusahaan harus tampil lebih kompeten, artinya memiliki pengetahuan dan keahlian di bidang masing-masing.

Menurut Tjiptono (2006), empati (*empathy*) merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen. Setiap anggota perusahaan hendaknya dapat mengelola waktu agar mudah dihubungi, baik melalui telepon ataupun bertemu langsung. Dering telepon usahakan maksimal tiga kali, lalu segera dijawab. Ingat, waktu yang dimiliki pelanggan sangat terbatas sehingga tidak mungkin menunggu terlalu lama. Usahakan pula untuk melakukan komunikasi individu agar hubungan dengan pelanggan

lebih akrab. Anggota perusahaan juga harus memahami pelanggan, artinya pelanggan terkadang seperti anak kecil yang menginginkan segala sesuatu atau pelanggan terkadang seperti orang tua yang cerewet. Dengan memahami pelanggan, bukan berarti anggotaperusahaan merasa “kalah” dan harus “mengiyakan” pendapat pelanggan, tetapi paling tidak mencoba untuk melakukan kompromi bukan melakukan perlawanan.

Bukti fisik merupakan seberapa baik penampilan, kemampuan sarana dan prasarana fisik harus dapat diandalkan. Penampilan fisik pelayanan, Pegawai, dan komunikasi akan memberikan warna dalam pelayanan masyarakat. Tingkat kelengkapan peralatan atau penataan ruangan akan berpengaruh pada pelayanan masyarakat. Pegawai adalah sosok yang memberikan perhatian terkait dengan sikap, penampilan dan bagaimana mereka menyampaikan kesan pelayanan. Dalam hal ini sejauh mana suatu instansi memfasilitasi sarana komunikasi sebagai upaya untuk memberikankemudahan dalam pelayanan adalah hal yang tidak terpisahkan. Semakin baik bukti fisik yang ditawarkan kepada masyarakat, semakin baik pula kualitas pelayanan maka semakin meningkat kepuasan masyarakat. Hasil penelitian Jonathan (2005) serta Atmawati dan Wahyuddin (2007) menunjukkan bahwa bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Keandalan merupakan suatu kemampuan dalam memenuhi janji (tepat waktu, konsisten, kecepatan dalam pelayanan) (Tandjung, 2004).

Pemenuhan janji dalam pelayanan akan terkait dan mencerminkan kredibilitas suatu instansi dalam pelayanan. Tingkat kompetensi perusahaan juga dapat dilihat dari sini, sejauh mana tingkat kemampuan suatu instansi dapat ditunjukkan. Keandalan berkaitan dengan probabilitas atau kemungkinan suatu produk melaksanakan fungsinya secara berhasil dalam periode waktu tertentu dibawah kondisi tertentu dengan demikian keandalan merupakan karakteristik yang merefleksikan kemungkinan atau probabilitas tingkat keberhasilan. Semakin dapat diandalkan perusahaan, termasuk karyawannya, mempengaruhi kualitas pelayanan maka semakin tinggi kepuasan konsumen. Hasil penelitian Jonathan (2005) serta Atmawati dan Wahyuddin (2007) menunjukkan bahwa keandalan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Daya tanggap merupakan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat kepada pelanggan. Pada pelayanan, kemampuan untuk segera mengatasi kegagalan secara profesional dapat memberikan persepsi yang positif terhadap kualitas pelayanan. Adapun bentuk kepedulian tersebut dapat dilakukan baik melalui pencapaian informasi atau penjelasan-penjelasan ataupun melalui tindakan yang dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Semakin tanggap karyawan dalam melayani pelanggannya, berpengaruh terhadap kualitas pelayanan maka semakin meningkat kepuasan konsumen. Hasil penelitian Jonathan (2005) serta Atmawati dan Wahyuddin (2007)

menunjukkan bahwa daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Jaminan merupakan pengetahuan dan keramahan karyawan serta kemampuan melaksanakan tugas secara spontan yang dapat menjamin kerja yang baik, sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan (Lupiyoadi dan Hamdani, 2006). Tingkat pengetahuan mereka akan menunjukkan tingkat kepercayaan bagi pelanggan, sikap ramah, sopan bersahabat adalah menunjukkan adanya perhatian pada pelanggan. Semakin ramah, sopan dan berpengetahuan pegawai, berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, maka semakin tinggi kepuasan masyarakat. Hasil penelitian Atmawati dan Wahyuddin (2007) menunjukkan bahwa jaminan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Empati adalah memberikan jaminan yang bersifat individual atau pribadi kepada pelanggan dan berupaya untuk memahami keinginan pelanggan (Lupiyoadi dan Hamdani). Tingkat kepedulian dan perhatian perusahaan pada pelanggannya secara individual akan sangat didambakan oleh pelanggan. Persoalan dan masalah dapat muncul dan sejauh mana tingkat kepedulian untuk menyelesaikan masalah, mengerti kemauan dan kebutuhan masyarakat dapat diaktualisasikan. Kepedulian terhadap masalah yang dihadapi masyarakat, mendengarkan serta berkomunikasi secara individual, kesemuanya itu akan menunjukkan sejauh mana tingkat pelayanan yang diberikan. Semakin peduli terhadap pelanggannya,

mempengaruhi kualitas pelayanan maka semakin meningkatkan kepuasannya. Hasil penelitian Jonathan (2005) serta Atmawati dan Wahyuddin (2007) menunjukkan bahwa empati berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

6. Paradigma *New Public Service*

Paradigma baru administrasi publik, menyebabkan pola hubungan antara negara dengan masyarakat, yang lebih menekankan kepada kepentingan masyarakat. Akibatnya negara dituntut untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan lebih baik dan lebih demokratis. Pemahaman yang senada diberikan oleh Denhardt bahwa paradig baru pelayanan publik (*New Public Services Paradigm*) lebih diarahkan pada "*democracy, pride and citizen*". Lebih lanjut dikatakan bahwa "*Public servants do not delever customer service, they delever democracy*". Oleh sebab itu nilai-nilai demokrasi, kewarganegaraan dan pelayanan untuk kepentingan publik harus dipandang sebagai norma mendasar dalam penyelenggaraan administrasi publik.

Menurut Denhardt dan J.D Denhardt mengungkapkan bahwa terdapat tiga perspektif dalam administrasi publik dalam melakukan perubahan secara praktik dan studi administrasi publik yang diterapkan diberbagai Negara, seperti Selandia Baru, Australia, Inggris, dan Amerika Serikat. Guna meningkatkan efektivitas organisasi atau terciptanya administrasi yang sehat dan menjamin tercapainya tujuan pembangunan nasional. Perspektif tersebut

antara lain *old public administration* (OPA), *new public management* (NPM), dan *new public service* (NPS).

Perspektif pertama (OPA) yang merupakan perspektif klasik berkembang sejak tulisan Woodrow Wilson tahun 1887 yang berjudul "*the study of administration*". Ada dua gagasan utama dalam perspektif ini. Gagasan pertama yaitu menyangkut pemisahan politik dan administrasi. Administrasi publik tidak secara aktif dan ekstensif terlibat dalam pembentukan kebijakan karena tugas utamanya adalah implementasi kebijakan dan penyediaan layanan publik. Dalam menjalankan tugasnya, administrasi publik menampilkan netralitas dan profesionalitas. Administrasi publik diawasi oleh dan bertanggung jawab kepada pejabat politik yang dipilih. Gagasan kedua menyangkut nilai yang dikedepankan oleh perspektif ini, bahwa administrasi publik seharusnya berusaha sekeras mungkin untuk mencapai efisiensi dalam pelaksanaan tugasnya. Efisiensi ini dapat dicapai melalui struktur organisasi yang terpadu dan bersifat hierarkis. Ciri-ciri paradigma *Old Public Management* (OPA) yaitu:

- a. Pelayanan publik (*public service*) berlandaskan pada moral yang baik.
- b. Hubungan paternalistik yang baik antara pihak yang memerintah dengan anak buahnya.
- c. Aparat yang memerintah memberi tauladan kepada pihak yang rakyat.
- d. Menekankan kepada loyalitas bawahan yang mampu membantu penguasa.

- e. Pembatasan campur tangan pemerintah dalam urusan-urusan lokal dan pribadi.
- f. Mengutamakan prosedur birokrasi formal dalam manajemen dan pelayanan publik (*public service*).
- g. Dikotomi antara politik dan administrasi.
- h. Pentingnya efisiensi dalam organisasi publik.

Perspektif kedua adalah *new public management* (NPM), teori ini berusaha menggunakan pendekatan sektor swasta dan pendekatan bisnis dalam sektor publik. Perspektif ini menekankan penggunaan mekanisme dan terminologi pasar sehingga memandang hubungan antara badan-badan public dengan pelanggannya sebagai layaknya transaksi yang terjadi antara penjual dan pembeli. Peran Manajer publik yaitu “mengarahkan bukannya mengayuh” yang bermakna beban pelayanan publik tidak dijalankan sendiri tetapi sebisa mungkin didorong untuk dijalankan oleh pihak lain melalui mekanisme pasar. Ciri-ciri *paradigm New Public Management* (NPM) antara lain:

- a. Menggunakan sektor ‘private’ dan pendekatan bisnis dalam sektor publik (*rugovernment like a business*).
- b. Penerapan prinsip “*good governance*” (tata pemerintahan yang baik).
- c. Kegiatan-kegiatan yang tidak bisa dilakukan secara efisien dan efektif oleh pemerintah ditangani oleh sektor swasta.

- d. Dalam sistem manajemen dilakukan sistem pelayanan sipil, yaitu manajer diperkenankan menegosiasikan kontrak mereka dengan para pekerja.
- e. Fokus sistem anggaran pada kinerja dan hasil.
- f. Manajemen berorientasi pada hasil (*managing for result*).
- g. Menggagas konsep "*citizens charter*"
- h. Mengenalkan konsep *Reinventing Government*.
- i. Menciptakan sebuah pemerintah yang "*work better and costs less*".

New Public Management (NPM) merupakan isu penting dalam reformasi sektor publik. Konsep NPM ini erat kaitannya terhadap permasalahan manajemen kinerja sektor publik karena pengukuran kinerja menjadi salah satu prinsip NPM yang utama. Gerakan NPM pada awalnya terjadi di negara-negara maju di Eropa, akan tetapi pada perkembangannya konsep NPM telah menjadi suatu gerakan global, sehingga negara-negara berkembangpun juga terkena pengaruh penyebaran global dari konsep ini.

NPM merupakan teori manajemen publik yang beranggapan bahwa praktik manajemen sektor swasta adalah lebih baik dibandingkan dengan praktik manajemen pada sektor publik. Oleh karena itu, untuk memperbaiki kinerja sektor publik perlu diadopsi beberapa praktik dan teknik manajemen yang diterapkan di sektor swasta ke dalam organisasi sektor publik, seperti pengadopsian mekanisme pasar, kompetisi tender (*Compulsory Competitive*

Tendering-CCT), dan privatisasi perusahaan-perusahaan publik (Hughes, 1998; Jackson, 1995; Broadbent & Guthrie, 1992).

Menurut Vigoda (Fadel Muhammad, 2008), ada 5 prinsip yang penting dalam penerapan NPM, yaitu:

- a. sistem desentralisasi, yang dimaksudkan untuk mendekatkan pengambilan keputusan kepada masyarakat sebagai penerima layanan;
- b. privatisasi, yang dimaksudkan untuk mengalokasikan barang dan jasa publik ke sektor privat;
- c. *downsizing*, dengan melakukan pengurangan dan penyederhanaan jumlah serta ruang lingkup organisasi dan struktur pemerintahan;
- d. debirokratisasi, yaitu dengan melakukan restrukturisasi birokrasi pemerintahan yang akan lebih menekankan kepada hasil daripada proses, dan
- e. manajerialisme, yang merupakan pengadopsian cara kerja swasta pada organisasi pemerintahan.

New Public Management (NPM) ini adalah model manajemen pelayanan publik yang memiliki ciri yang lebih mengarah pada "*inside the organisation*", yaitu :

- a. memfokuskan aktivitasnya hanya pada kegiatan manajemen, tidak pada aktivitas kebijakan;
- b. NPM mencoba melihat manajemen pelayanan publik pada segi kinerja (*performance*) dan efisiensi, dan tidak dari segi politis;

- c. pemecahan manajemen pelayanan publik menjadi badan-badan kecil dan sederhana yang berkaitan langsung dengan kepentingan dasar pengguna jasa (*user-pay bases*);
- d. menggunakan landasan pasar sebagai daya dorong bagi terciptanya kompetensi;
- e. pemangkasan ekonomi biaya tinggi sehingga ongkos untuk memperoleh pelayanan menjadi lebih murah (Purwanto, dkk, 2005).

NPM menurut Rhodes juga ditandai dengan gaya manajemen yang berorientasi pada *output*, cara tersingkat, penggunaan insentif moneter dan kebebasan pengelolaan (Purwanto, dkk, 2005). Cara pengelolaan ini dinilai sesuai dengan semangat desentralisasi. NPM juga diasumsikan bahwa semangat yang ada di dalam tubuh birokrasi publik ketika berhadapan dengan pengguna jasanya bukanlah "*how to steer*" tetapi "*how to serve*", dan birokrasi publik haruslah berpikir secara strategis (*think strategically*) dan bertindak secara demokratis (*act democratically*) dalam mewujudkan pelayanan yang baik terhadap warga negara (Purwanto, dkk, 2005).

Penerapan konsep *New Public Management* telah menyebabkan terjadi perubahan manajemen sektor publik yang drastis dari sistem manajemen tradisional yang kaku, birokratis, dan hierarkis menjadi model manajemen sektor publik yang fleksibel dan lebih mengakomodasi pasar. Penerapan konsep NPM dapat dipandang sebagai suatu bentuk modernisasi atau reformasi manajemen dan administrasi publik, depolitisasi kekuasaan, atau desentralisasi

wewenang yang mendorong demokrasi. Perubahan tersebut juga telah mengubah peran pemerintah terutama dalam hal hubungan antara pemerintah dengan masyarakat (Hughes, 1998).

Beberapa pihak meyakini bahwa paradigma *New Public Management* merupakan sebuah fenomena internasional sebagai bagian dari proses global. Konsep NPM begitu cepat mempengaruhi praktik manajemen publik di berbagai negara sehingga membentuk sebuah gerakan yang mendunia. Terdapat pro dan kontra terhadap manajerialisme yang terjadi pada organisasi sektor publik. Bagi yang pro mereka memandang NPM menawarkan suatu cara baru dalam mengelola organisasi sektor publik dengan membawa fungsi-fungsi manajemen sektor swasta ke dalam sektor publik. Sementara itu, bagi yang kontra mereka mengkritik bahwa pengadopsian prinsip-prinsip manajemen sektor swasta ke dalam sektor publik tersebut merupakan adopsi yang tidak kritis. Tidak semua praktik manajemen sektor swasta baik. Jika sektor publik mengadopsi praktik manajemen sektor swasta maka hal itu juga berarti mengadopsi keburukan di sektor swasta ke dalam sektor publik. Selain itu, pengadopsian itu juga mengabaikan perbedaan yang fundamental antara organisasi sektor publik dengan sektor swasta. Manajerialisme menurut mereka yang kontra bertentangan dengan prinsip demokrasi.

Perkembangan berikutnya merupakan anti tesis dari paradigma NPM yaitu *New Public Services* (NPS). Perspektif NPS mengawali pandangannya dari pengakuan atas warga negara dan posisinya yang sangat penting bagi

kepemerintahan demokratis. Jati diri warga negara tidak hanya dipandang sebagai semata persoalan kepentingan pribadi (*self interest*) namun juga melibatkan nilai, kepercayaan, dan kepedulian terhadap orang lain.

Warga negara diposisikan sebagai pemilik pemerintahan (*owners of government*) dan mampu bertindak secara bersama-sama mencapai sesuatu yang lebih baik. Kepentingan publik tidak lagi dipandang sebagai agregasi kepentingan pribadi melainkan sebagai hasil dialog dan keterlibatan publik dalam mencari nilai bersama dan kepentingan bersama. Perspektif *new public service* menghendaki peran administrator publik untuk melibatkan masyarakat dalam pemerintahan dan bertugas untuk melayani masyarakat.

Teori *new public service* (NPS) mengedepankan posisi masyarakat sebagai warga negara dalam konteks *governance*. Perspektif ini membawa upaya demokratisasi administrasi publik. Pelayanan kepada masyarakat merupakan tugas utama bagi administrator publik sekaligus sebagai fasilitator bagi perumusan kepentingan publik dan partisipasi masyarakat dalam pemerintahan. Perspektif ini juga mengakui bahkan menuntut adanya partisipasi masyarakat dalam berbagai jenjang pemerintahan. Dalam penyelenggaraan pemerintahan, partisipasi masyarakat merupakan unsur penting dalam perspektif *New Public Service*. Ciri-ciri paradigma *New Public Service* (NPS) antara lain:

- a. Mempunyai prinsip "*Government shouldn't be run like a business, it should be run like a democracy*".

- b. Administrator publik lebih banyak mendengar daripada berkata (*"more listening than telling"*) dan lebih banyak melayani daripada mengarahkan (*"more serving than steering"*).
- c. Kerjasama melalui jaringan kerja (*networking*).
- d. Akuntabilitas dan transparansi mengiringi tanggung jawab pemerintah dalam pelayanan publik.
- e. Keterlibatan masyarakat sebagai warga negara secara aktif dalam perumusan, pelaksanaan, dan pengawasan kebijakan publik.
- f. Pola pikir bahwa pelayanan kepada masyarakat adalah hal yang wajib bagi pemerintah.

Menurut Denhardt mengatakan bahwa ide pokok *New Public Service* (NPS) adalah:

- a. *Serve Citizens, Not Customers* (melayani warga masyarakat, bukan pelanggan).
- b. *Seek the Public Interest* (mengutamakan kepentingan publik).
- c. *Value Citizenship over Intrepeneurship* (lebih menghargai warga Negara daripada kewirausahaan).
- d. *Think Strategically, Act Democratically* (berpikir strategis dan bertindak demokrasi).
- e. *Recognize that Accountability Is Not Simple* (menyadari bahwa akuntabilitas bukanlah suatu yang mudah)
- f. *Serve Rather than Steer* (melayani daripada mengendalikan).

g. *Value People, Not Just Productivity* (menghargai orang, bukan produktivitas semata).

Di akhir era *New Public Management* (NPM), diiringi era *New Public Service* perkembangan paradigma Administrasi Negara ke Administrasi Publik mendorong penyesuaian keadaan Negara Indonesia. Untuk mendukung Administrasi Negara yang proaktif terhadap pertumbuhan sektor ekonomi terutama dalam bidang pelayanan publik (*public service*) yang merupakan domain Administrasi Negara, Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara mengeluarkan Surat Keputusan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 yang menyatakan bahwa asas pelayanan publik meliputi transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban.

Reformasi birokrasi di Indonesia dimaknai sebagai media untuk melakukan pendefinisian ulang peran pemerintah. Reformasi birokrasi difokuskan untuk menghasilkan profil kelembagaan (organisasi) yang efektif, ketatalaksanaan (*business process*) yang ringkas, dan sumber daya manusia yang profesional. Dari sisi kelembagaan (organisasi), reformasi birokrasi diharapkan menghasilkan kelembagaan (struktur organisasi) yang ramping, tidak banyak jenjang hirarkis dan struktur organisasi lebih dominan diisi pemegang jabatan profesi atau fungsional daripada jabatan struktural.

Reformasi birokrasi bertujuan untuk menciptakan birokrasi pemerintah yang profesional dengan karakteristik adaptif, berintegritas, berkinerja tinggi, bersih dan bebas KKN, mampu melayani publik, netral, sejahtera, berdedikasi,

dan memegang teguh nilai-nilai dasar dan kode etik aparatur negara. Reformasi Birokrasi harus dilakukan secara sungguh-sungguh, konsisten, melembaga, bertahap, dan berkelanjutan. Dengan demikian, diharapkan akan terbentuk birokrasi yang mampu mendukung dan mempercepat keberhasilan pembangunan di berbagai bidang.

7. Persepsi Masyarakat

Persepsi merupakan suatu konsep atau istilah yang dikenal secara luas dalam kehidupan sehari-hari. Dalam pandangan umum persepsi sering diartikan atau disebut dengan istilah pandangan, anggapan dan sejenisnya. Meskipun ada benarnya, tetapi hal itu belum dapat merepresentasikan makna yang terkandung dalam konsep persepsi secara menyeluruh. Sarwono mendefinisikan persepsi sebagai sejumlah penginderaan yang disatukan dan dikoordinasikan didalam pusat syaraf yang lebih tinggi (otak) sehingga manusia bisa mengenali dan menilai. Persepsi adalah pengalaman tentang obyek peristiwa yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan, dengan kata lain persepsi ialah memberi makna pada stimulus indrawi. Persepsi sebagai proses kognitif pemberian arti yang digunakan seseorang untuk menafsirkan dan memahami dunia sekitarnya.

Hamner dan Organ dalam indrawijaya menyatakan bahwa persepsi ialah *the process by which people organize, interpretation, experience, and process cues or material (inputs) received from the external environment*

(suatu proses dengan mana seseorang mengorganisasikan dalam pikirannya, menafsirkan, mengalami, dan mengolah pertanda atau segala sesuatu yang terjadi dilingkungan). Persepsi merupakan suatu proses dimana seseorang mengolah, memahami dan menafsirkan dengan menggunakan panca inderanya mengenai suatu ransangan (stimulus), pertanda atau segala sesuatu yang ada dalam lingkungan sekitarnya.

Persepsi seseorang mengenai suatu obyek atau hal tertentu dapat terbentuk setiap saat, artinya persepsi akan terbentuk kapan saja sepanjang ada suatu stimulus yang masuk dalam panca indra seseorang. Berkaitan dengan hal tersebut, Nord dalam Gibson mengatakan bahwa karena persepsi bertautan dengan cara mendapatkan pengetahuan khusus tentang obyek atau kejadian pada saat tertentu, maka persepsi terjadi kapan saja stimulus menggerakkan indra. Jadi persepsi menyangkut kognisi atau pengetahuan artinya persepsi menyangkut dan mencakup penafsiran obyek, tanda, orang, dan sudut pengalaman yang bersangkutan. Hal ini lebih kurang sama dengan pernyataan yang disampaikan oleh Thoha bahwa kunci untuk memahami persepsi terletak pada pengenalan bahwa persepsi merupakan suatu penafsiran yang unik terhadap situasi dan bukannya pencatatan yang benar terhadap suatu situasi.

8. Indeks Kepuasan Masyarakat

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), berupaya untuk meningkatkan

kualitas pelayanan publik. Pemerintah sebagai penyedia jasa layanan publik, harus senantiasa meningkatkan kualitasnya. sebagaimana diamanatkan dalam Undang – Undang perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

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 no. 25 tahun 2004). Menurut Kepmen PAN No.25 tahun 2004, ada beberapa dimensi yang menjelaskan kinerja pegawai pelayanan publik. Dari peraturan tersebut, ada 14 hal yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat dari pelayanan yang dilakukan oleh pegawai/petugas pelayanan, yaitu sebagai berikut :

- 1). **Prosedur Pelayanan**, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang **diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.**
- 2). **Persyaratan pelayanan**, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- 3). **Kejelasan petugas pelayanan**, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).

- 4). **Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.**
- 5). **Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.**
- 6). **Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.**
- 7). **Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.**
- 8). **Keadilan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.**
- 9). **Kesopanan petugas pelayanan, 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 besarnya biaya 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 sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

- 13). Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
- 14). Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko – resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dijabarkan sebagai pendukung untuk melakukan penelitian, bahan pertimbangan dalam penelitian dan panduan bagi peneliti untuk melaksanakan penelitian. Adapun penelitian terdahulu yang memiliki relevansi dengan penelitian yang dilaksanakan penulis yaitu :

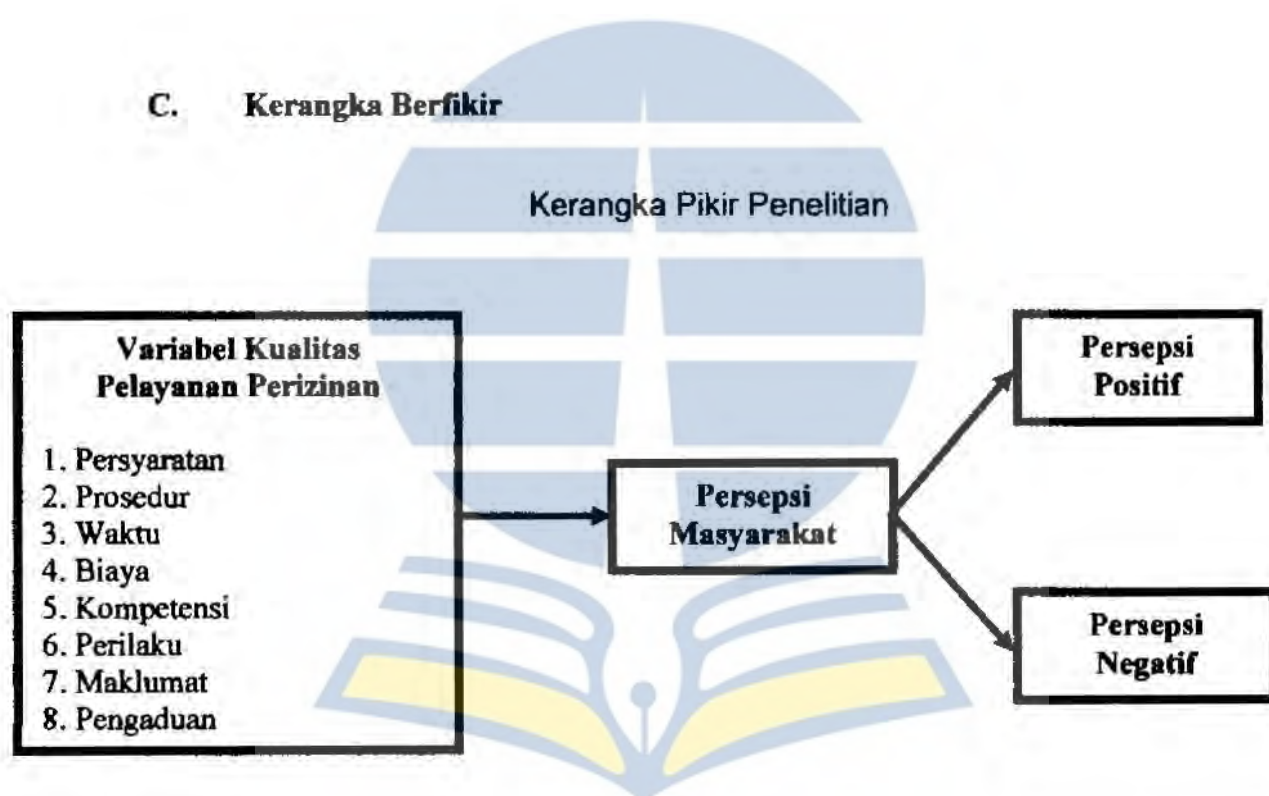
1. Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Bagian Administrasi Kemasyarakatan dan Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Simalungun (Novan Rivandy; 2009) Persepsi masyarakat pengguna pelayanan publik pada Bagian Administrasi Kemasyarakatan dan Kesejahteraan Masyarakat Pemerintah Kabupaten

Simalungun terhadap penyelenggaraan pelayanan publik secara umum menyatakan kalau penyelenggaraan pelayanan publik sudah cukup memuaskan. Penilaian masyarakat terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang menyatakan baik dikarenakan berbagai faktor yakni prosedur mudah dipahami dan dilaksanakan, pengetahuan terhadap bagian yang akan mengurus, pegawai berkompeten terhadap tugas dan fungsinya, pegawai mudah ditemui, urusan sesuai dengan yang dikehendaki, adanya bukti tanda terima yang diberikan, pegawai bertanggung jawab terhadap penyelesaian urusan, keluhan mengenai proses pelaksanaan urusan diterima dan diproses lebih lanjut, ketersediaan sarana dan prasarana pendukung kantor yang cukup, ketersediaan angkutan umum menuju lokasi kantor cukup, kondisi jalan menuju lokasi kantor cukup, penampilan pegawai kantor bersih dan rapih, perilaku pegawai ramah dan sopan, kondisi kantor seperti kebersihan, keindahan, dan kenyamanan yang baik, dan ketersediaan fasilitas pendukung yang cukup. Penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang menilai rendah dikarenakan beberapa faktor yakni prosedur berbelit-belit, persyaratan teknis dan administratif kurang jelas, waktu untuk menyelesaikan urusan melewati waktu yang dijanjikan, kurangnya transparansi biaya yang dikeluarkan, dan jarak lokasi kantor dengan tempat tinggal jauh.

2. Persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara (Burhanuddin; 2013) Persepsi masyarakat mengenai tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan, dan sarana komunikasi serta yang lainnya sudah cukup baik, namun ada beberapa hal yang perlu diperbaiki terutama berkaitan dengan perangkat kerja pegawai, sehingga dalam memberikan pelayanan pegawai dapat bekerja secara optimal. Keseriusan dan ketulusan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sikap tegas tapi penuh perhatian terhadap masyarakat, sehingga memudahkan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan dan keinginan masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah cukup baik dan perlu lebih ditingkatkan lagi.
3. Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada bagian administrasi kesejahteraan rakyat Kabupaten Gunung Kidul (Heriyanto; 2014) Persepsi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul terkait dengan kesederhanaan prosedur pelayanan termasuk mudah dan tidak dipersulit. Terkait dengan prinsip kejelasan persyaratan teknis dan administratif masih kurang jelas, bagi pengguna pelayanan yang baru pertama kali menggunakan pelayanan masih kebingungan. Terkait dengan kepastian waktu masih tergantung dari

banyaknya jumlah antrian yang ada. Kemudahan akses masih kurang, website masih kurang informative dan *up to date* khususnya yang memuat informasi tentang bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat. Selain itu letak bagian Administrasi yang berada di gedung lantai 2 membuat masyarakat kebingungan mengaksesnya.

C. Kerangka Berfikir



Menurut pendapat Budiman variabel kualitas pelayanan perizinan terbagi menjadi 8 variabel utama yaitu :

1. Persyaratan Pelayanan Perizinan adalah dokumen atau berkas-berkas yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan perizinan, baik secara administratif maupun secara teknis. Persyaratan merupakan berkas yang mutlak harus dipenuhi untuk bisa mendapatkan pelayanan perizinan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Persyaratan berlaku pada semua pemohon tanpa terkecuali bersifat wajib bagi seluruh pemohon pelayanan perizinan.
2. Prosedur pelayanan perizinan adalah serangkaian aksi yang spesifik, tindakan atau operasi yang harus dijalankan atau dieksekusi dengan cara yang baku (sama) agar selalu memperoleh hasil yang sama dari keadaan yang sama. Prosedur adalah suatu kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih yang dibuat untuk menjamin penanganan secara transaksi perusahaan yang berulang-ulang". Prosedur yaitu suatu tata cara yang merupakan suatu keseluruhan kegiatan yang standar untuk mencapai tujuan atau menuju suatu tujuan. Prosedur atau sistem adalah urutan langkah-langkah (atau pelaksanaan-pelaksanaan pekerjaan), di mana pekerjaan tersebut dilakukan, berhubungan dengan apa yang di lakukan, bagaimana melakukannya, bilamana melakukannya, di mana melakukannya, dan siapa yang melakukannya.

3. Waktu pelayanan perizinan adalah adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan perizinan dari setiap izin mulai dari penerimaan berkas sampai dengan terbitnya surat izin. Waktu pelayanan perizinan merupakan masa yang dibutuhkan / waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan proses suatu perizinan hingga terbit Surat Izin yang dimohonkan.
4. Biaya pelayanan perizinan adalah adalah semua pengorbanan yang perlu dilakukan untuk suatu proses produksi dan atau jasa, yang dinyatakan dengan satuan uang menurut harga pasar yang berlaku, baik yang sudah terjadi maupun yang akan terjadi. Biaya layanan perizinan bagi konsumen adalah sekumpulan biaya yang dikeluarkan untuk mengevaluasi, mendapatkan, dan menggunakan produk atau jasa tersebut. Biaya / tarif pelayanan adalah sejumlah uang yang harus dikeluarkan / dikenakan kepada pemohon atau penerima pelayanan perizinan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara perizinan yang besarnya ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
5. Kompetensi Petugas Pelayanan Perizinan adalah kemampuan dan karakteristik yang dimiliki oleh seorang Pegawai Negeri Sipil berupa pengetahuan, keterampilan dan sikap perilaku yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas jabatannya, sehingga Pegawai Negeri Sipil tersebut dapat melaksanakan tugas secara professional, efektif dan efisien.

Berangkat dari pengertian tersebut kompetensi seorang individu merupakan sesuatu yang melekat dalam dirinya yang dapat digunakan untuk memprediksi tingkat kinerjanya. Kompetensi mutlak harus dimiliki oleh seluruh aparatur yang melaksanakan pelayanan perizinan, mulai dari *front office*, *back office*, sampai dengan petugas di lapangan serta jajaran pejabat struktural pada Organisasi Perangkat Daerah Pemberi Pelayanan Perizinan.

6. Perilaku petugas pengelola pelayanan perizinan adalah tindakan atau aktivitas dari manusia itu sendiri yang mempunyai bentangan yang sangat luas antara lain : berjalan, berbicara, menangis, tertawa, bekerja, kuliah, menulis, membaca, dan sebagainya. Dari uraian ini dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud perilaku manusia adalah semua kegiatan atau aktivitas manusia, baik yang diamati langsung, maupun yang tidak dapat diamati oleh pihak luar. Pengertian Perilaku adalah **tindakan atau aktivitas dari manusia itu sendiri yang mempunyai bentangan arti yang sangat luas antara lain : berjalan, berbicara, menangis, tertawa, bekerja, kuliah, menulis, membaca, dan sebagainya.** Dari uraian tersebut bisa disimpulkan bahwa perilaku manusia adalah semua kegiatan atau aktivitas manusia, baik yang diamati langsung, maupun yang tidak dapat diamati oleh pihak luar (Notoatmodjo, 2003). Sedangkan dalam pengertian umum perilaku adalah segala perbuatan atau tindakan yang dilakukan oleh makhluk hidup. Pengertian perilaku

dapat dibatasi sebagai keadaan jiwa untuk berpendapat, berfikir, bersikap, dan lain sebagainya yang merupakan refleksi dari berbagai macam aspek, baik fisik maupun non fisik. Perilaku petugas pelayanan perizinan adalah segala tindak tanduk dan tingkah laku yang dilakukan oleh petugas dalam memberikan pelayanan kepada pemohon, mulai dari penerimaan berkas sampai dengan terbitnya Surat Izin.

7. Maklumat pelayanan perizinan adalah suatu strategi penjamin kualitas yang mana sasaran eksplisitnya adalah untuk memperbaiki responsivitas penyedia pelayanan publik kepada para pengguna atau klien-nya. Hal ini karena Maklumat Pelayanan memandang pengguna layanan sebagai klien dan berfokus pada kepuasan pelanggan. Maklumat Pelayanan memungkinkan terjadinya proses pemberdayaan, baik itu warga negara maupun pegawai publik dalam memberikan pelayanan. Melalui proses konsultasi maka akan dijamin responsivitas birokrasi dan lebih akuntabel kepada pemerintah dan masyarakat melalui monitoring kinerja. Ide dasar dari Maklumat Pelayanan adalah bahwa pelanggan diinformasikan terlebih dahulu tentang pelayanan yang diharapkan, dibutuhkan, dan dituntut oleh otoritas publik.
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah wujud ekspresi ketidakpuasan dari pelanggan atau penerima layanan atas tindakan layanan yang diberikan oleh pemberi layanan. Pengaduan merupakan ungkapan publik yang bisa timbul karena adanya ketidakpuasan publik

atas suatu produk atau pelayanan. Namun tidak setiap ketidakpuasan akan diungkapkan dengan pengaduan. Pelanggan akan mengungkapkan pengaduan apabila merasa pengaduan yang disampaikan mendapat tanggapan positif dan tidak menyita waktu dan biaya. Sebaliknya bila penanganan pengaduan tidak praktis, pelanggan akan lebih memilih untuk tidak mengungkapkan aduannya.

Analisis persepsi masyarakat terhadap pelayanan perizinan (Studi Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau) dilaksanakan untuk mengetahui tingkat persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang telah diberikan. Kerangka berfikir dalam penelitian ini adalah menganalisis setiap kegiatan pelaksanaan pelayanan perizinan yang diberikan oleh aparatur BPPT Kabupaten Berau berdasarkan variabel kualitas pelayanan perizinan yang telah ditetapkan.

Masyarakat diminta memberikan penilaian / persepsi terhadap variabel kualitas pelayanan perizinan yang dilaksanakan oleh aparatur BPPT Kabupaten Berau melalui metode wawancara dengan menggunakan daftar pertanyaan / kuisenair yang telah disiapkan. Berdasarkan hasil penilaian / persepsi masyarakat tersebut selanjutnya dilakukan tabulasi masing-masing variabel untuk kemudian diberikan rata-rata penilaian persepsi masyarakat tersebut.

Berdasarkan hasil tabulasi penilaian / persepsi masyarakat tersebut selanjutnya dilakukan analisis mendalam / detail terhadap persepsi dimaksud. Analisis dilakukan untuk mengidentifikasi apakah persepsi masyarakat bersifat

negatif (tidak puas dengan pelayanan yang diberikan) atau bersifat positif (puas dengan pelayanan perizinan yang diberikan). Hasil penilaian ini kemudian dibahas dan dianalisis untuk kemudian diambil suatu kesimpulan terhadap persepsi masyarakat tersebut.

D. Operasional Konsep

Berdasarkan latar teori yang telah diuraikan di atas, maka operasional konsep utama dalam penelitian ini adalah :

1. Persepsi masyarakat adalah Hamner dan Organ dalam indrawijaya menyatakan bahwa persepsi ialah suatu proses dengan mana seseorang mengorganisasikan dalam pikirannya, menafsirkan, mengalami, dan mengolah pertanda atau segala sesuatu yang terjadi dilingkungan.
2. Pelayanan Publik adalah Alamsyah (2011) menyatakan bahwa pelayanan publik adalah setiap aktivitas pelayanan yang dilakukan pemerintah, individu, organisasi, dan yang lainnya (*the others*) dalam rangka merespon tuntutan individu, kelompok, organisasi, dan yang lainnya yang bersinggungan dengan kepentingan keseluruhan populasi penduduk. Berdasarkan definisi tersebut maka ada empat dimensi yang terkandung di dalamnya, yakni: yang dilayani, yang melayani, sumber legitimasi pelayanan, dan bentuk aktivitas pelayanan (yang mengandung serangkaian tugas) itu sendiri.

3. Kepuasan konsumen / masyarakat adalah perasaan senang atau kecewa masyarakat yang muncul setelah membandingkan antara kinerja produk dengan hasil yang diinginkan. Jika kinerja memenuhi harapan, maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan, maka masyarakat / pelanggan akan merasa amat puas. Kepuasan adalah rasa lega atau senang karena harapan tentang sesuatu telah terpenuhi.
4. Izin Mendirikan Bangunan atau biasa dikenal dengan IMB adalah perizinan yang diberikan oleh Kepala Daerah kepada pemilik bangunan untuk membangun baru, mengubah, memperluas, mengurangi, dan/atau merawat bangunan sesuai dengan persyaratan administratif dan persyaratan teknis yang berlaku. IMB merupakan salah satu produk hukum untuk mewujudkan tatanan tertentu sehingga tercipta ketertiban, keamanan, keselamatan, kenyamanan, sekaligus kepastian hukum. Kewajiban setiap orang atau badan yang akan mendirikan bangunan untuk memiliki Izin Mendirikan Bangunan. IMB akan melegalkan suatu bangunan yang direncanakan sesuai dengan Tata Ruang yang telah ditentukan. Selain itu, adanya IMB menunjukkan bahwa rencana konstruksi bangunan tersebut juga dapat dipertanggungjawabkan dengan maksud untuk kepentingan bersama.
5. Surat Izin Tempat Usaha biasa juga disebut HO (*Hinderordonnantie*) adalah surat keterangan yang menyatakan tidak adanya keberatan dan gangguan atas lokasi usaha yang dijalankan oleh

suatu kegiatan usaha di suatu tempat. Surat Izin Tempat Usaha (HO) adalah izin kegiatan usaha kepada orang pribadi / badan dilokasi tertentu yang berpotensi menimbulkan bahaya kerugian dan gangguan, ketentraman dan ketertiban umum tidak termasuk kegiatan/tempat usaha yang lokasinya telah ditunjuk oleh Pemerintah Pusat atau Daerah. Dasar hukum izin ini adalah Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Saat ini Surat Izin Gangguan di keluarkan oleh Dinas Perizinan Domisili Usaha di daerah tingkat dua atau setingkat Kabupaten dan Kotamadya. Hal ini sesuai dengan diberlakukannya undang-undang otonomi daerah, jadi di tiap - tiap daerah dapat mempunyai aturan yang berbeda dalam mengeluarkan Surat Izin Gangguan. Biasanya untuk mendapatkan Surat Izin Gangguan ini, perusahaan tidak mencemari lingkungan dan atau tidak ada dampak negatif terhadap lingkungan dari usaha yang dilakukan.

E. Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana persepsi masyarakat terhadap pelayanan perizinan yang diselenggarakan oleh aparatur pada BPPT Kabupaten Berau ?
2. Variabel kualitas pelayanan apa saja yang sangat berpengaruh terhadap persepsi masyarakat pada pelayanan perizinan yang diberikan oleh aparatur BPPT Kabupaten Berau ?

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan suatu cara yang akan dipergunakan untuk melaksanakan kegiatan guna pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, dimana cara-cara yang akan digunakan bersifat operasional dari kegiatan yang akan dilakukan oleh seseorang untuk merealisasikan tujuan. Metodologi berisikan langkah-langkah yang akan dilaksanakan oleh seseorang dalam mencapai suatu tujuan tertentu / mencapai target hasil yang diinginkan. Dalam suatu penelitian metodologi berperan sangat penting untuk dapat mengungkapkan fakta-fakta baik secara kualitatif maupun kuantitatif dari suatu obyek penelitian.

Menurut pendapat Sukardi (2003:17) menyatakan bahwa “Metodologi penelitian dapat diartikan sebagai kegiatan yang secara sistematis, direncanakan oleh para peneliti untuk memecahkan permasalahan yang hidup dan berguna bagi masyarakat, maupun bagi peneliti itu sendiri. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Berau dan variabel apa yang sangat berpengaruh dalam menentukan persepsi masyarakat dimaksud.

Penelitian ini termasuk dalam tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan perpaduan kuantitatif dan kualitatif. Penelitian deskriptif pada umumnya dilakukan dengan tujuan utama, yaitu menggambarkan secara sistematis fakta dan karakteristik objek atau subjek yang diteliti secara tepat”. Sedangkan pendekatan

penggabungan penelitian kuantitatif dan kualitatif menurut Pasolong (2012:172) yaitu penelitian kualitatif dapat digunakan untuk mengisi kesenjangan-kesenjangan yang muncul dalam studi kuantitatif.

Menurut Surahmad (1991) Metode penelitian yang didasarkan pada pemecahan masalah berdasarkan fakta-fakta dan kenyataan yang ada pada saat penelitian berlangsung. Data-data tersebut mula-mula diinventarisir kemudian disusun secara sistematis agar data tersebut dapat dijelaskan dan selanjutnya dianalisa berdasarkan teori yang ada. Menurut Nawawi (2001), Metode deskriptif dapat diartikan sebagai Prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan/melukiskan keadaan subyek/obyek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat, dan lain-lain) pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak sebagaimana dan sebagainya.

Menurut Irawan (2004), penelitian diskriptif adalah "Penelitian yang bertujuan mendeskripsikan atau menjelaskan sesuatu hal seperti apa adanya". Sesuai dengan tujuan penelitian yang telah ditetapkan, yaitu untuk menganalisis kesesuaian antara program diklat teknis dengan kebutuhan diklat pada RSUD dr. Abdul Rivai Kabupaten Berau, model penelitian akan penulis gunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Moleong (2005) yang dimaksud dengan penelitian kualitatif untuk memenuhi fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian. Misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Mulyana (2003) menyatakan bahwa

Penelitian kualitatif tidak mengandalkan bukti berdasarkan logika matematis, prinsip angka, atau metode statistik. Berdasarkan pendapat tersebut, maka alasan penulis menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif adalah karena penelitian yang dilakukan akan difokuskan untuk menggambarkan proses atau peristiwa yang terjadi pada masa sekarang, masalah-masalah aktual untuk melihat kaitan variabel-variabel yang terlihat di dalamnya.

Penelitian tentang analisis persepsi masyarakat terhadap pelayanan perizinan (Studi kepuasan kumsumen terhadap pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau) ini akan mengungkap fenomena yang terjadi sehubungan dengan persepsi masyarakat terhadap pelayanan perizinan yang dilakukan oleh aparatur pada BPPT Kabupaten Berau.

A. Desain Penelitian

Desain penelitian merupakan bagian dari perencanaan penelitian yang menunjukkan usaha peneliti dalam melihat apakah penelitian yang direncanakan telah memiliki **validitas internal** dan **validitas eksternal** yang komprehensif. Pada penelitian kualitatif, bentuk desain penelitian dimungkinkan bervariasi karena sesuai dengan bentuk alami penelitian kualitatif itu sendiri yang mempunyai sifat emergent dimana phenomena muncul sesuai dengan prinsip alami yaitu phenomena apa adanya sesuai dengan yang dijumpai oleh seorang peneliti dalam proses penelitian lapangan.

Penelitian kualitatif dapat dipandang juga sebagai penelitian partisipatif yang desain penelitiannya memiliki sifat fleksibel atau dimungkinkan untuk

diubah guna menyesuaikan dari rencana yang telah dibuat, dengan gejala yang ada pada tempat penelitian yang sebenarnya. Oleh karena seorang peneliti belum mengetahui tentang responden dan apa yang akan ditanyakan kepada mereka, maka mereka diperbolehkan melakukan perubahan.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif-kualitatif. Fokusnya adalah penggambaran secara menyeluruh tentang bentuk, fungsi, dan makna ungkapan larangan. Hal ini sejalan dengan pendapat Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2002) yang menyatakan "metodologi kualitatif" sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Berdasarkan beberapa pendapat tersebut di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian yang belum ada teorinya sehingga peneliti harus berusaha untuk menemukan teori berdasarkan pengamatan. Hasilnya bukan berupa angka, melainkan kata-kata atau kalimat yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode langsung ke obyek penelitian yaitu pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Berau untuk mendapatkan data-data yang akurat, primer, valid serta mendekati dengan kenyataan yang terjadi pada obyek penelitian. Penelitian dilakukan dengan menggunakan sampel yaitu dari internal aparatur pada BPPT Kabupaten Berau dan dari eksternal yaitu pemohon yang mengajukan permohonan izin pada BPPT Kabupaten Berau.

B. Sumber Informasi

1. Informan

Informan adalah seseorang atau kelompok orang yang berhubungan mempunyai pengetahuan mengenai partisipan program atau proyek; atau mempunyai akses kepada informasi lainnya yang menjadi interes evaluator (Nasional Science Foundation, 1997). Informan dipilih karena memiliki informasi-informasi yang sangat penting dan menjadi kunci pokok utama dalam membuka permasalahan dalam penelitian ini.

Dalam penelitian tentang analisis persepsi masyarakat terhadap pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau menggunakan sampel, dimana diambil dari masyarakat yang telah melakukan pengurusan perizinan mulai dari awal sampai dengan akhir (penyerahan surat ijin). Sampel adalah sebagian yang mewakili populasi yang diteliti atau dapat juga dikatakan bahwa sampel adalah sebagian dari seluruh individu yang menjadi subjek dalam penelitian yang diambil dan diharapkan dapat mewakili dan diharapkan dapat mewakili dari seluruh individu (populasi) tersebut. Sebagaimana dikemukakan oleh Sugiono (2005:91) bahwa Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Dalam penelitian ini yang dijadikan informan adalah sekelompok masyarakat yang telah mengurus izin pada BPPT Kabupaten Berau sampai dengan dikeluarkannya Surat Izin yang dimohon / diurus. Dalam penelitian ini difokuskan untuk responden yang mengurus Izin Mendirikan

Bangunan dan yang mengurus Izin Tempat Usaha (SITU) atau dikenal dengan HO (*Hinder Ordonantie*) yang berdomisili di Kecamatan Tanjung Redeb. Pemilihan focus khusus untuk responden / masyarakat yang mengurus IMB dan SITU dikarenakan merupakan izin dasar / izin yang menjadi basic bagi semua perizinan selanjutnya.

2. Pemilihan Informan

Pemilihan informan terdiri dari dua kelompok yaitu :

- a. Informan yang berasal dari internal aparatur BPPT Kabupaten Berau yaitu :
 - Sekretaris BPPT Kabupaten Berau
 - Kepala Bidang Pelayanan Umum
 - Kepala Bidang Perekonomian
 - Kepala Bidang Perizinan Tertentu
 - Kepala Bidang Penanaman Modal
 - Kepala Bidang Pengelolaan Sumberdaya Alam
- b. Informan yang berasal dari eksternal yaitu masyarakat yang menjadi pemohon pelayanan perizinan yang mengajukan permohonan di BPPT Kabupaten Berau.

C. Instrumen Penelitian

Adapun instrumen yang penulis gunakan dalam pengumpulan data dalam penelitian ini adalah menggunakan pedoman wawancara (*interview guide*), alat perekam, *note book* dan alat tulis.

D. Prosedur Pengumpulan Data

1. Kajian Pustaka

Kajian pustaka adalah proses pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian dilakukan melalui penelitian kepustakaan (library research). Data akan digali dan diolah dari berbagai sumber kepustakaan antara lain dari buku-buku ilmiah, peraturan perundang-undangan, majalah, jurnal dan bahan tulisan lainnya yang ada hubungannya dengan obyek penelitian.

Data yang diambil dari kepustakaan adalah mengenai gambaran umum BPPT Kabupaten Berau, sejarah, rencana streategis, pedoman kerja serta berbagai data mengenai upaya-upaya peningkatan kinerja pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau.

2. Wawancara

Teknik wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan tanya jawab dengan informan. Wawancara dilakukan untuk memperoleh data-data tentang persepsi masyarakat terhadap pelayanan periznan yang diberikan oleh aparatur pada BPPT Kabupaten Berau. Wawancara dengan jajaran pejabat dan aparatur sipil pada BPPT Kabupaten Berau untuk mengetahui upaya-upaya yang dilakukan dalam rangka peningkatan kinerja pelayanan perizinan kepada masyarakat di Kabupaten Berau.

3. **Observasi**

Observasi merupakan salah satu cara yang penulis lakukan dalam memperoleh data awal melalui pengamatan langsung di lapangan terhadap obyek yang diteliti. Observasi juga dilakukan untuk mengambil data-data awal sebagai bahan dalam penentuan permasalahan yang akan diteliti atau sebagai bahan pada penentuan latar belakang permasalahan. Observasi dilakukan secara singkat untuk mengetahui data-data permasalahan yang berkaitan dengan persepsi masyarakat terhadap pelayanan perizinan yang diberikan oleh aparaturnya pada BPPT Kabupaten Berau.

E. **Metode Analisis Data**

Sebelum membahas mengenai metode analisis data terlebih dahulu penulis akan menguraikan mengenai jenis dan sumber data, teknik keabsahan data, serta instrumen dalam penelitian ini.

1. **Jenis dan Sumber Data**

Jenis data yang dikumpulkan dalam penelitian ini merupakan jenis data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dari hasil wawancara langsung peneliti kepada informan, serta hasil observasi lapangan, sedangkan data sekunder diperoleh dari hasil dokumentasi (laporan, makalah, majalah dan lainnya).

2. Teknik Keabsahan Data

Peneliti dalam mengecek keakuratan dan keabsahan data menggunakan menggunakan teknik triangulasi dengan sumber yang artinya membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif (Patton, 1987) yaitu dengan cara :

- a. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara;
- b. Membandingkan pendapat seseorang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi;
- c. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan masyarakat dari berbagai kelas;
- d. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Kabupaten Berau

Kabupaten Berau merupakan suatu daerah yang berada di wilayah administrasi Propinsi Kalimantan Timur. Keberadaan Kabupaten Berau ditetapkan berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah-daerah Otonom Propinsi Kalimantan Barat, Kalimantan Selatan, dan Kalimantan Timur yang kemudian disempurnakan dengan Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 Tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan Timur. Kabupaten Berau berada di bagian utara Propinsi Kalimantan Timur dengan luas wilayah 34.127 Km² yang meliputi luas daratan dan lautan . Letak daerah ini berada tidak jauh dari Garis Khatulistiwa dengan posisi berada antara 116° sampai dengan 119° Bujur Timur dan 1° sampai dengan 2°33' Lintang Utara.

Secara administratif Kabupaten Berau berbatasan dengan Kabupaten Bulungan pada bagian utara, berbatasan langsung dengan Laut Sulawesi di bagian timur, berbatasan dengan Kabupaten Kutai Timur di bagian selatan dan berbatasan dengan Kabupaten Malinau di sebelah barat. Berdasarkan wilayah administratifnya Kabupaten Berau pada tahun 2002 terdiri atas 9 kecamatan. Kemudian pada tahun 2004 terjadi penambahan 2 kecamatan baru yang merupakan pemekaran dari kecamatan lama, yaitu Kecamatan Maratua dan Kecamatan Tubaan. Pada tahun 2005 terjadi lagi pemekaran 2 kecamatan yaitu

Kecamatan Biatan dan Kecamatan Batu Putih. Sampai dengan sekarang jumlah kecamatan di Kabupaten Berau sebanyak 13 kecamatan.

Keadaan topografi Kabupaten Berau bervariasi berdasarkan bentuk relief, kemiringan lereng dan ketinggian dari permukaan laut. Wilayah daratan tidak terlepas dari gugusan bukit dan perbukitan yang terhampar di seluruh wilayah kecamatan. Berbagai tipe hutan utama yang biasanya terdapat di Pulau Kalimantan, terdapat di Kabupaten Berau. Hutan bakau, hutan rawa dan rawa gambut dijumpai di sepanjang pesisir dan muara sungai Berau. Hutan dipterokarpa dataran rendah tersebar dan bercampur dengan hutan kerangas dan hutan kapur dataran rendah. Di atas ketinggian 1000 m dpl (diatas permukaan laut) hutan dipterokarpa digantikan oleh hutan pegunungan rendah dan pada puncak tertinggi gunung Mantan (2457 m dpl) terdapat hutan yang selalu diliputi awan.

Di Kabupaten Berau terdapat Hutan Kapur Dataran Rendah yang kondisinya masih sangat baik dan yang terbesar di Indonesia Timur. Disamping dikenal sebagai pusat keragaman hayati, hutan kapur merupakan daerah tangkapan air yang penting bagi Kabupaten Berau. Selanjutnya di Kecamatan Talisayan terdapat banyak daerah perbukitan, yang tertinggi dikenal dengan nama Bukit Padai. Sejumlah 7 danau dengan berbagai ukuran, berada di wilayah Kabupaten Berau dengan luas keseluruhan mencapai 15 Ha.

Sungai Kelay merupakan sungai terpanjang di Kabupaten Berau. Mengalir dari pegunungan sekitar Gunung Mantan, sepanjang 254 kilometer sampai pada pertemuan dengan Sungai Segah membentuk Sungai Berau di Tanjung Redeb.

Sungai Segah sendiri panjangnya sekitar 152 kilometer. Hulu sungai berada di sekitar Gunung Kundas. Di DAS Kelay terdapat 11 jenis primata termasuk Orangutan dan Bekantan yang terancam punah. Daerah pesisir Kabupaten Berau terletak di Kecamatan Talisayan, Biduk-Biduk dan Pulau Derawan serta Maratua. Khusus Kecamatan Pulau Derawan dan Maratua terkenal sebagai daerah tujuan wisata dunia, pantai dan lautnya memiliki panorama yang sangat indah dan terdapat beberapa gugusan pulau tempat penyu bertelur.

Berau dikelilingi oleh 21 sungai besar, dimana sungai terpendek yaitu sungai Inaran (22 km) dan sungai terpanjang yaitu sungai Segah (292 km) dimana semuanya bermuara kelaut. Sarana transportasi sungai memiliki peranan sangat penting dalam menghubungkan wilayah-wilayah yang belum terjangkau oleh sarana transportasi darat maupun udara. Selain itu di kabupaten ini juga memiliki danau sebanyak 7 buah dengan total luasan yaitu 15 ha.

Jumlah penduduk di seluruh kecamatan di Kabupaten Berau dari tahun 2005 sampai dengan tahun 2014 mengalami peningkatan yang cukup pesat. Pada tahun 2002 wilayah administrasi di Kabupaten Berau hanya terdiri dari 11 Kecamatan, dimana kemudian dilakukan pemekaran kecamatan lagi pada tahun 2005 menjadi sebanyak 13 Kecamatan.

Berdasarkan pencatatan terakhir oleh Badan Pusat Statistik Kabupaten Berau tahun 2014 jumlah penduduk di Kabupaten Berau sudah mencapai 201.565 jiwa, dimana dengan tingkat pertumbuhan penduduk rata-rata mencapai 4,74% / tahun berdasarkan perhitungan jumlah tahun 2005 sampai dengan tahun 2014.

Pertumbuhan penduduk tertinggi terdapat di Kecamatan Tanjung Redeb, sedangkan pertumbuhan penduduk terendah terdapat di Kecamatan Kelay.

Penduduk Berau terdiri dari suku Berau, Bugis, Jawa, Dayak, batak, Toraja, Madura, dan beberapa suku lainnya, dimana masing-masing memiliki komposisi jumlah yang berbeda-beda. Pertambahan jumlah penduduk tersebut disebabkan antara lain : adanya kelahiran, dan pendatang yang berasal dari Pulau Jawa, dan Pulau Sulawesi. Pendatang tertarik dengan Kabupaten Berau karena dipandang memiliki prospek ke depan yang lebih baik, disamping itu masih banyak lapangan usaha yang belum / kurang tergarap, sehingga memungkinkan pendatang untuk mendapatkan kesempatan yang lebih luas dan menghasilkan.

Distribusi penduduk di wilayah kabupaten Berau tidak merata, penduduk terbanyak tinggal di wilayah Kecamatan Tanjung Redeb yaitu. Sementara penduduk terkecil terdapat di wilayah Kecamatan Kelay. Penduduk yang terkonsentrasi di Kecamatan Tanjung Redeb karena kecamatan ini merupakan wilayah ibukota Kabupaten. Disamping itu di kecamatan Tanjung Redeb tersedia sarana dan prasarana yang lebih memadai dibandingkan dengan wilayah kecamatan lainnya.

Berdasarkan pencatatan dari BPS Kabupaten Berau, maka wilayah dengan jumlah kepadatan penduduk tertinggi terdapat di Kecamatan Tanjung Redeb, dimana memiliki tingkat kepadatan penduduk mencapai 2. 848 jiwa / Km² sedangkan wilayah dengan kepadatan penduduk terendah terdapat di Kecamatan Kelay yaitu 1 jiwa / Km². Rendahnya tingkat kepadatan penduduk pada

Kecamatan Kelay disebabkan sedikitnya jumlah penduduk yang tinggal wilayah tersebut dibandingkan dengan luas wilayahnya yang mencapai 6. 134, 60 Km².

Berdasarkan pencatatan BPS Kabupaten Berau tahun 2014 mata pencaharian penduduk terbesar adalah pada sector Pertanian yaitu mencapai 35, 91 %, kemudian sector perdagangan mencapai 17, 10 % dan pertambangan sebesar 15, 30%. Mata pencaharian terendah yaitu pada sector Listrik dan Air Minum hanya sebesar 0, 65% dari total jumlah penduduk di Berau.

B. Gambaran Umum Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Berau

Pelayan yang baik adalah pelayan yang mampu mengerti kebutuhan yang dilayani, cepat dalam memberikan layanan, tepat waktu, dan tanggap akan pemenuhan kebutuhan yang dilayani. Kualitas pelayanan dalam berbagai aspek menjadi salah satu penghubung utama kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Untuk itu upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat diberikan secara transparan, cepat, tepat, murah, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah mulai pemerintah pusat sampai

dengan pemerintah daerah dewasa ini telah menjadi isu strategis, dimana berbagai keluhan masyarakat timbul atas rendahnya kinerja kualitas pelayanan yang diberikan. Keluhan masyarakat yang tidak segera direspon oleh pemerintah akan dapat menimbulkan citra yang kurang baik yang pada akhirnya dapat berpengaruh terhadap menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahan.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hal-hal sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dibuktikan antara lain masih banyaknya pengaduan atau keluhan masyarakat dan dunia usaha, baik yang melalui surat pembaca maupun media pengaduan yang lainnya, serta menyangkut prosedur yang berbelit-belit, kurang transparan, kurang informatif, kurang konsisten, fasilitas yang terbatas, sarana dan prasarana yang kurang memadai, suasana lingkungan yang kurang nyaman dan aman, sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya serta masih banyak dijumpai pungutan liar dan diskriminatif. Oleh karena itu pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur karena merupakan tugas pokok dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur pemerintahan.

Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (*public service*) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan

memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan) dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Berau (BPPT) dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Berau Nomor 10 Tahun 2008 Tentang Pembentukan Organisasi Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Berau. Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Berau adalah merupakan pelaksana administrasi publik di bidang pelayanan perijinan dimana dituntut untuk memberikan pelayanan secara prima kepada masyarakat. Badan Pelayanan Perijinan Terpadu melaksanakan koordinasi dan menyelenggarakan perijinan administrasi di bidang perijinan dan penanaman modal secara terpadu dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplikasi, keamanan dan kepastian.

Untuk dapat melaksanakan amanat pelayanan perijinan terpadu kepada masyarakat, maka kemudian dikeluarkan Peraturan Bupati Berau No. 32 Tahun 2009 Tentang Rincian Tupoksi dan Tata Kerja BPPT Kabupaten Berau. Dalam peraturan tersebut menyebutkan bahwa Badan Pelayanan Perijinan Terpadu melaksanakan koordinasi dan menyelenggarakan perijinan administrasi di bidang perijinan secara terpadu dan penanaman modal dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplikasi, keamanan dan kepastian. Adapun struktur organisasi Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Berau sebagai berikut :

Susunan organisasi Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Berau diatur dalam Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2008. Dalam bab III pasal 30 tersebut diatas menyebutkan bahwa perangkat Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Berau terdiri dari :

I. Kepala Badan BPPT

Kepala BPPT Kabupaten Berau mempunyai tugas pokok mendukung Kepala Daerah dalam penyelenggaraan tugas pemerintahan daerah dalam melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang pelayanan perijinan dan penanaman modal dengan memimpin, mengendalikan, mengawasi dan mempertanggungjawabkan semua kegiatan Badan serta mengadakan hubungan kerjasama dengan satuan kerja perangkat daerah lainnya. Dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya Kepala BPPT dibantu oleh 1 (satu) orang sekretaris dan 5 (lima) orang kepala bidang.

a. Sekretaris BPPT

Sekretaris mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas pokok dan fungsi Badan di bidang pengelolaan ketatausahaan yang meliputi administrasi penyusunan program, administrasi umum, kepegawaian, perlengkapan dan administrasi keuangan untuk mendukung kelancaran tugas dan kegiatan Badan dengan memberikan pelayanan administrasi kepada satuan organisasi Badan. Dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya sekretaris dibantu oleh 3 (tiga) orang pejabat structural yaitu :

1). Kepala Sub Bagian Penyusunan Program

Sub Bagian Penyusunan Program mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas tugas pokok dan fungsi Bagian Tata

Usaha yang meliputi pengelolaan administrasi penyusunan program pembangunan bidang pelayanan perijinan dan penanaman modal, mengidentifikasi permasalahan, pengumpulan data, mengevaluasi dan memonitor kegiatan dana penyusunan laporan dan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas BPPT.

2) Kepala Sub Bagian Keuangan

Sub Bagian Keuangan mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas pokok dan fungsi sekretariat yang meliputi pengelolaan administrasi dan penatausahaan keuangan BPPT.

3). Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

Sub Bagian Umum Kepegawaian mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas pokok dan fungsi Bagian Tata Usaha yang meliputi pengelolaan administrasi umum, perlengkapan, kepegawaian, rumah tangga BPPT.

b. Kepala Bidang Pelayanan Umum

Kepala Bidang Pelayanan Umum mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas pokok dan fungsi Badan di bidang pelayanan umum dengan mengkoordinasikan penyelenggaraan pelayanan perijinan yang meliputi bidang pendidikan, kesehatan, sosial, ketenagakerjaan, kependudukan, perumahan, perhubungan, komunikasi dan informatika. Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya kepala bidang pelayanan umum dibantu oleh Tim Teknis dari

SKPD lain yang terkait dengan pelayanan perizinan yang dibawahinya.

c. Kepala Bidang Perekonomian

Kepala Bidang Perekonomian mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas pokok dan fungsi Badan di bidang perekonomian dengan mengkoordinasikan penyelenggaraan pelayanan perijinan yang meliputi koperasi dan usaha mikro kecil dan menengah, perindustrian, perdagangan dan pariwisata. Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya kepala bidang pelayanan umu dibantu oleh Tim Teknis dari SKPD lain yang terkait dengan pelayanan perizinan yang dibawahinya.

d. Kepala Bidang Pengelolaan Sumberdaya Alam

Kepala Bidang Pengelolaan Sumber Daya Alam mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas pokok dan fungsi Badan di bidang pengelolaan sumber daya alam yang meliputi pertanian, peternakan, perkebunan, kehutanan, pertambangan dan energi serta kelautan dan perikanan. Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya kepala bidang pelayanan umu dibantu oleh Tim Teknis dari SKPD lain yang terkait dengan pelayanan perizinan yang dibawahinya.

e. Kepala Bidang Perizinan Tertentu

Kepala Bidang Perijinan Tertentu mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas pokok dan fungsi Badan di bidang

perijinan tertentu dengan mengkoordinasikan penyelenggaraan pelayanan perijinan yang meliputi AMDAL, pendirian hotel, pendirian rumah sakit, pemasangan reklame skala besar, pendirian SPBU, usaha industri skala besar, ijin lokasi, ijin prinsip dan ijin pendirian RMU. Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya kepala bidang pelayanan umum dibantu oleh Tim Teknis dari SKPD lain yang terkait dengan pelayanan perizinan yang dibawahinya.

f. Kepala Bidang Penanaman Modal

Kepala Bidang Penanaman Modal mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas pokok dan fungsi Badan di bidang penanaman modal yang meliputi promosi dan informasi serta pengembangan dan pengendalian bidang Penanaman Modal. Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya kepala bidang penanaman modal dibantu oleh 2 (dua) orang pejabat structural yaitu :

1). Kepala Sub Bidang Promosi dan Informasi

Sub Bidang Promosi dan Informasi mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas pokok dan fungsi Bidang Penanaman Modal dalam penyelenggaraan promosi dan informasi.

2). Kepala Sub Bidang Pengembangan dan Pengendalian

Sub Bidang Pengembangan dan Pengendalian mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas pokok dan fungsi Bidang Penanaman Modal dalam penyelenggaraan pengembangan dan pengendalian.

Dalam upaya memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, maka aparaturnya pada BPPT Kabupaten Berau menyusun Rencana Strategis Satuan Kerja Perangkat Daerah yang disesuaikan dengan Rencana Strategis Pemerintah Kabupaten Berau secara keseluruhan. Dalam perspektif organisasi, penyusunan Rencana Strategis (Renstra) merupakan langkah awal untuk melakukan pengukuran kinerja organisasi. Oleh karena itu, Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Berau dalam bidang Pelayanan. Penyusunan Renstra dengan sendirinya juga dapat dipandang sebagai langkah awal dalam merumuskan standar kinerja dan dalam mengukur serta menilai kinerja BPPT.

Untuk dapat menyusun rencana strategis yang optimal, maka dibutuhkan langkah-langkah diantaranya adalah penetapan visi yang tepat akan mampu menjadi akselerator kegiatan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu dan untuk menunjukkan bagaimana para *Stakeholder* melihat, menilai atau memberikan predikat terhadap BPPT Kabupaten Berau. Badan Pelayanan Perijinan Terpadu sebagai bagian dari Pemerintah Kabupaten Berau merujuk setiap gerak langkah dalam rencana strategisnya kepada visi Kabupaten Berau yang tertuang dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Berau tahun 2011 – 2015. Visi Kabupaten Berau untuk tahun 2011 – 2015 adalah Menjadikan Kabupaten Berau sebagai daerah unggulan dibidang agribisnis dan tujuan wisata mandiri religius menuju masyarakat sejahtera. Berdasarkan visi Kabupaten tersebut, maka Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Berau menetapkan visinya adalah **Menjadikan BPPT Tertib dan Sehat dalam Pelayanan.**

Dengan dibentuknya Badan Pelayanan Perijinan Terpadu ini, semua bentuk pelayanan perijinan di Kabupaten Berau sekarang berada di bawah pengelolaan satu Badan sehingga dengan demikian diharapkan dapat memberikan pelayanan perijinan yang terbaik bagi masyarakat, yaitu tertib dan sehat dalam pelayanan. Untuk mewujudkan visi Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Berau sebagaimana yang telah digariskan diatas, maka dipandang perlu untuk menggariskan beberapa misi yang harus dilaksanakan oleh seluruh jajaran Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Berau yaitu sebagai berikut :

1. Mewujudkan Sumber Daya Manusia yang Profesional.
2. Pengembangan Investasi dan Potensi Daerah.
3. Pengembangan Sarana dan Prasarana Pelayanan yang lebih baik.
4. Membangun Integrasi dan Koordinasi Pemberian Pelayanan yang sehat bersama Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD)
5. Penyederhanaan Pelayanan.

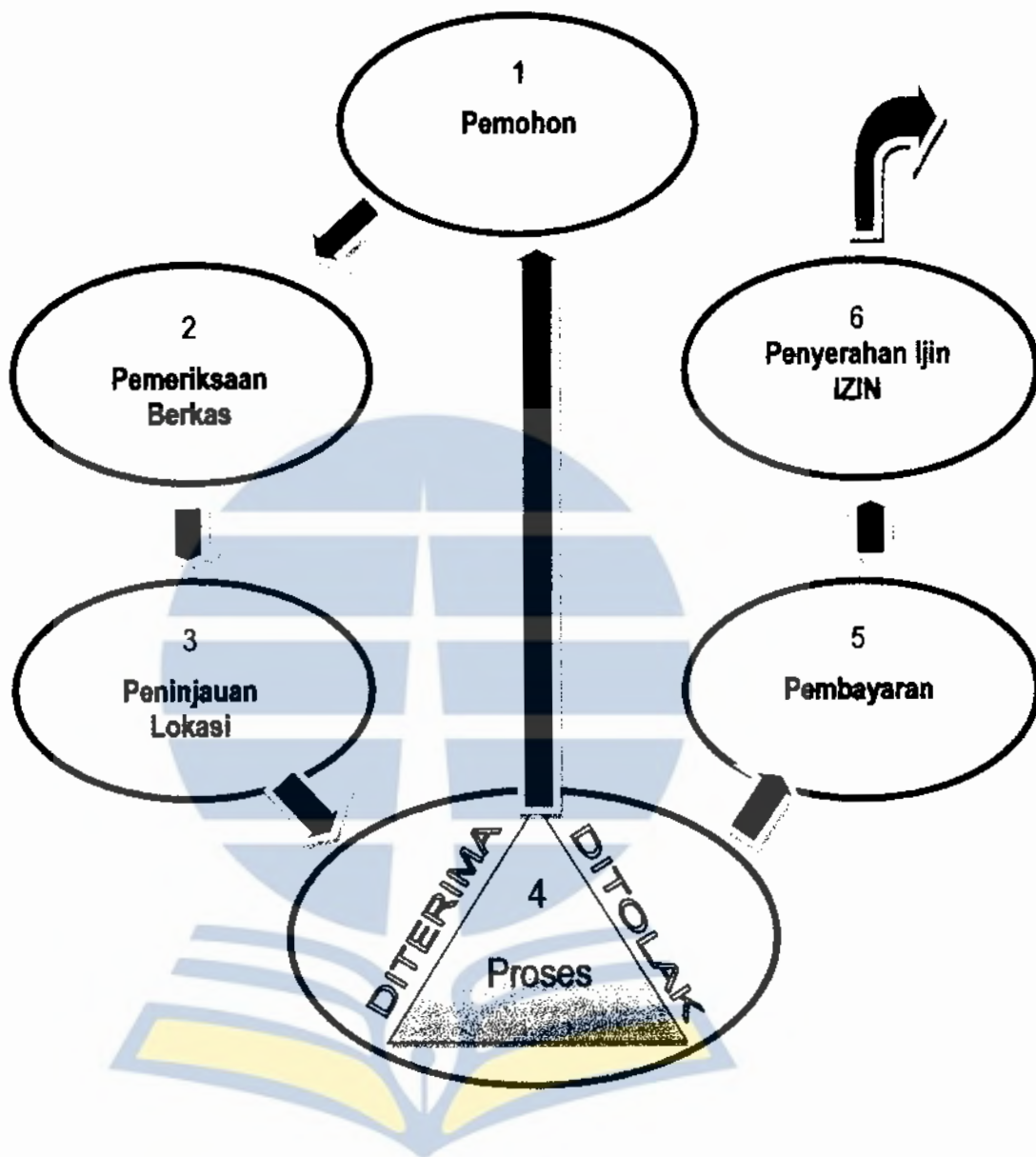
Berdasarkan visi dan misi di atas, selanjutnya disusunlah rencana strategis BPPT Kabupaten Berau agar mampu memberikan pelayanan secara optimal dan prima kepada masyarakat / pemohon izin melalui BPPT Kabupaten Berau. Agar visi dan misi dapat tercapai sebagaimana yang diinginkan, maka berdasarkan kebijakan ditetapkan program dan kegiatan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Berau menetapkan 8 (delapan) program dengan rincian sebagai berikut :

1. Program Pelayanan Administrasi Perkantoran.
2. Program Peningkatan Sarana dan Prasarana Aparatur.
3. Program Peningkatan Disiplin Aparatur.
4. Program Peningkatan Kualitas Sumber Daya Aparatur.
5. Program Peningkatan Pengembangan Sistem Pelaporan Capaian Kinerja dan Keuangan.
6. Program Peningkatan Promosi dan Kerjasama Investasi.
7. Program Peningkatan Iklim Investasi dan Realisasi Investasi.
8. Program Penyiapan Potensi Sumberdaya, Sarana, dan Prasarana Daerah.

C. Persepsi masyarakat terhadap pelayanan perizinan yang diberikan oleh aparatur pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Berau.

Pelayanan yang baik merupakan wujud pelayanan yang benar-benar memberikan kepuasan pengguna pelayanan. Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan menjadi harapan pengguna pelayanan. Prosedur adalah tahapan kegiatan yang dilakukan dalam proses pelayanan. Semakin sederhana prosedur pelayanan maka akan cepat juga proses yang dilakukan. Kesederhanaan prosedur dapat mempermudah pengguna pelayanan untuk mendapatkan produk pelayanan yang dibutuhkan. Sebelum melangkah lebih lanjut, berikut adalah alur prosedur pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau.

ALUR PELAYANAN PERIZINAN

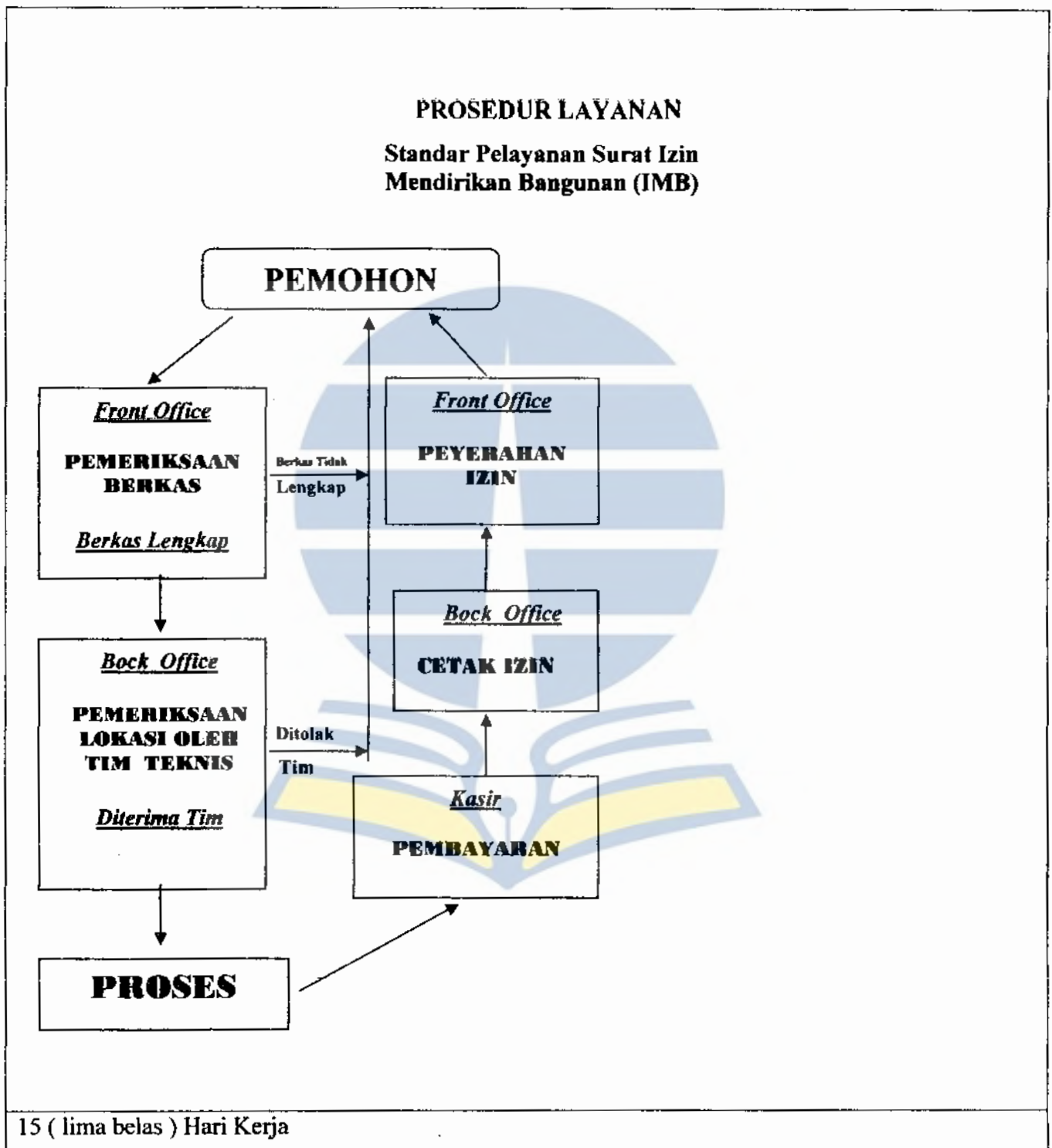


Dalam penelitian ini fokus diutamakan terhadap pengelolaan pelayanan perizinan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan Surat Izin Tempat Usaha (SITU) atau yang dikenal dengan Izin Gangguan (HO). Persepsi masyarakat terhadap pelayanan perizinan yang diberikan oleh aparatur pada BPPT Kabupaten Berau difokuskan terhadap pemohon yang mengajukan izin mendirikan bangunan dan izin tempat usaha terutama untuk warga masyarakat di sekitar Kecamatan Tanjung Redeb Kabupaten Berau. Adapun standard pelayanan untuk pengelolaan Izin Mendirikan bangunan dan Izin Tempat usaha adalah sebagai berikut :

Standard pelayanan pengelolaan izin mendirikan bangunan pada BPPT Kabupaten Berau yaitu :

1. Persyaratan :
 - a. Mengisi Blanko permohonan IMB
 - b. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk yang masih berlaku
 - c. Fotocopy Surat Bukti Penguasaan ATas Tanah
 - d. Surat Keterangan Izin Gangguan Tetangga (HO)
 - e. Fotocopy tanda bukti setor PBB terakhir
 - f. Sket lokasi bangunan
 - g. Surat pernyataan jaminan konstruksi (terlampir)
 - h. Gambar bangunan (bagi bangunan baru)
 - j. Perhitungan konstruksi bagi bangunan tertentu
 - k. Fotocopy izin peruntukan penggunaan tanah (untuk perumahan)
 - l. Fotocopy Surat Izin Lokasi (untuk perumahan)
 - m. Fotocopy Rencana Tata Bangunan *Site Plan* (untuk perumahan)
 - n. Fotocopy dokumen wajib Amdal / UKL / UPL

2. Standard prosedur pelayanan sebagai berikut

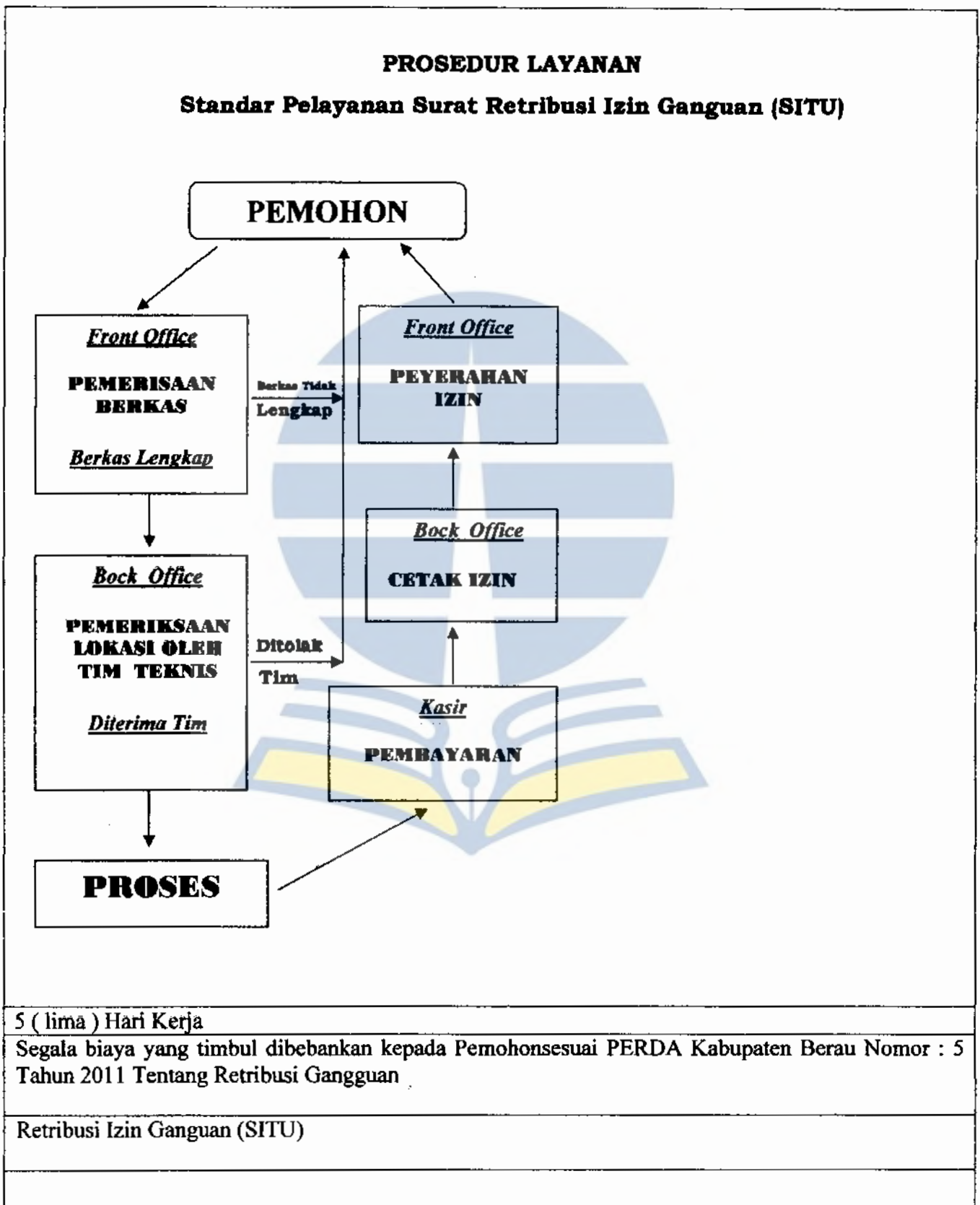


Standard pelayanan pengelolaan izin tempat usaha pada BPPT

Kabupaten Berau yaitu :

1. Persyaratan pengurusan Surat Izin Tempat Usaha
 - a. Mengisi formulir permohonan
 - b. Foto copy KTP Pemohon Izin
 - c. Foto copy PBB (tahun berjalan/terakhir)
 - d. Sket Lokasi Tempat Usaha
 - e. Surat Keterangan Tetangga (HO) + Foto copy warna KTP Tetangga
 - f. Foto copy IMB
 - g. Foto copy Akte Notaris (untuk perusahaan)
 - h. Kwitansi Sewa bermaterai 6.000 bagi yang berstatus sewa.
 - i. Luasan Tempat Usaha untuk PT, CV dan Koperasi minimal 30 M2
 - j. Untuk izin tertentu wajib melampirkan Surat Rekomendasi atau Dokumen dari Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kab. Berau
 - k. Usaha yang berada di wilayah kampung wajib melampirkan Rekomendasi dari Kepala Kampung dan Camat setempat.
 - l. Materai Rp. 6000,- = 1 lbr
 - m. Map Warna Kuning = 2 bh

2. Standard prosedur pelayanan untuk Izin Tempat Usaha yaitu :



Pengaduan dapat disampaikan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu PINTU (DPMPTSP) Kabupaten Berau melalui:

1. Kotak Pengaduan
2. Telepon: 0554 24355
3. HP/WA: 0812 5015 6309
4. Email :

Pengaduan yang diterima akan ditanggapi selambat-lambatnya 14 hari kerja kemudian ditindak lanjuti.

C. Persepsi masyarakat terhadap persyaratan Pelayanan Perizinan untuk Izin Mendirikan Bangunan dan Surat Izin Tempat Usaha pada BPPT

Persyaratan adalah dokumen atau berkas-berkas yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan perizinan, baik secara administratif maupun secara teknis. Hasil wawancara dengan kepala bidang pelayanan umum dan kepala bidang perekonomian terhadap persyaratan pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau didapatkan hasil sebagai berikut :

“ Persyaratan pelayanan perizinan untuk masing-masing Surat izin sudah tercantum di dalam blanko perizinan masing-masing, sehingga ketika pemohon mengambil blanko perizinan sudah bisa diisi sekaligus dilengkapi persyaratannya.” Setelah blanko diisi lengkap dan dipenuhi persyaratan-persyaratan yang harus dilampirkan, maka petugas di *front office* akan memproses validasi berkas, apabila dinyatakan lengkap akan diberi tanda terima berkas lengkap. Namun apabila berkas tidak lengkap akan dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi secara administrasi persyaratannya lebih dahulu baru akan diberikan tanda terima berkas lengkap untuk diproses lebih lanjut. ”

Secara prosedural apa yang disampaikan oleh kepala bidang pelayanan umum tidak semua sesuai dengan yang dirasakan oleh masyarakat, sebagai contoh pendapat dari AR (27 tahun) menyatakan :

“ Pada saat melakukan pengambilan blanko memang diberikan penjelasan oleh petugas *front office*, akan tetapi antara kelengkapan berkas yang tertulis pada blanko permohonan tidak sesuai. Ketika kami akan mengajukan izin pendirian bengkel motor, di dalam persyaratan tidak mencantumkan harus ada STTPL dari Badan Lingkungan Hidup Kabupaten Berau, tetapi disampaikan oleh petugas *front office* untuk bengkel wajib STTPL.

Untuk mengurus STTPL juga tidak bisa melalui BPPT tetapi harus mengurus lagi ke BLH Kabupaten Berau, yang mana membutuhkan waktu dan dana yang lebih besar. Selain itu untuk mengurus SPPL juga tidak mudah, banyak persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi, padahal hampir sama dengan persyaratan ketika mengurus izin.”

Senada yang disampaikan oleh AR, SA (31 Tahun) juga menyatakan bahwa prosedur yang diberlakukan pada BPPT Kabupaten Berau juga terlalu bertele-tele, dan banyak kelengkapan berkas yang harus diisi. Bahkan untuk mengurus beberapa izin secara parallel berkas harus diperbanyak sesuai dengan izin yang dimohon. SA mengatakan :

“ Saat kami mengajukan izin mendirikan bangunan, izin tempat usaha, izin usaha perdagangan dan tanda daftar perusahaan, berkas2 yang harus dilengkapi terlalu banyak. Misal untuk rekomendasi kepala kampung, masing-masing izin minta satu-satu dan harus spesifik tidak boleh dijadikan satu rekomendasi sehingga semakin banyak berkas rekomendasi yang harus kami lengkapi. Belum lagi fotocopy KTP, fotocopy Surat Tanah, fotocopy PBB semua izin masing-masing 1 berkas. Pertanyaan saya kenapa tidak cukup 1 berkas yang sama untuk semua perizinan, toh pemohonnya juga sama..?”

Prosedur pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau dinilai masih sangat birokratis, artinya masyarakat merasakan dimana ketika mengurus perizinan secara bersamaan (parallel) tidak ada kemudahan dalam hal pemberkasan, artinya tiap-tiap izin harus melengkapi berkas, padahal berkasnya sama, seharusnya cukup satu berkas yang sama untuk keseluruhan izin yang dimohon. Pendapat lain dari pemohon MK (37 Tahun) mengatakan :

“ Ketika saya memasukkan berkas izin mendirikan bangunan bengkel, dinyatakan lengkap karena sudah memenuhi semua persyaratan berkas yang dibutuhkan, tetapi beberapa hari kemudian saya ditelpon katanya masih ada berkas tambahan yang belum dipenuhi”. “ Lalu saya ke BPPT untuk menanyakan berkas apa lagi yang kurang, ternyata saya harus mengurus SPPL lebih dahulu, ketika saya tanyakan dasar hukumnya mereka mengatakan bahwa itu persyaratan tambahan dari BLH”.

“ Pada saat mengurus SPPL ke BLH, saya harus melengkapi persyaratan yang hampir sama dengan saat mengurus izin, pertanyaan saya kenapa tidak disatukan saja sehingga tidak membebani pemohon.”

Kalau diamati pernyataan dari pemohon di atas, menunjukkan bahwa antara BPPT Kabupaten Berau dengan BLH Kabupaten Berau belum sinkron, artinya bahwa aturan yang mengatur bahwa bengkel atau bangunan lain yang wajib SPPL, UKL UPL maupun amdal belum dikuasai oleh aparatur pada BPPT Kabupaten Berau. Seharusnya tambahan persyaratan yang diwajibkan kepada BPPT oleh SKPD lain harus memiliki dasar hukum yang jelas dan dipahami juga oleh aparatur pada BPPT Kabupaten Berau. Tambahan persyaratan yang harus dipenuhi oleh pemohon seharusnya disosialisasikan agar pemohon memahami akan

arti pentingnya tambahan persyaratan tersebut, sehingga pemohon tidak merasakan keberatan dan menyadari bahwa tambahan persyaratan tersebut memang untuk kepentingan bersama.

Senada yang diungkapkan pemohon di atas, DA (42 tahun) juga menyatakan bahwa terdapat tambahan persyaratan yang memberatkan seperti dikatakannya sebagai berikut :

“ Saat saya mengurus SITU untuk pemborong umum, dikatakan oleh petugas *front office* bahwa ada persyaratan tambahan harus mengurus lagi BPJS Ketenagakerjaan terlebih dahulu, sebelum melengkapi berkas-berkas yang lainnya. “ Saya sangat kaget karena dua tahun sebelumnya tidak ada persyaratan tambahan harus mengurus BPJS Ketenagakerjaan, dan saat mengurus BPJS ketenagakerjaan yang kebetulan juga berada di BPPT Kabupaten Berau kami harus membayar sejumlah uang yang cukup besar, sehingga cukup membebani kami sebagai pengusaha yang baru dan dengan modal pas-pasan.”

Berdasarkan beberapa pendapat masyarakat terhadap persyaratan pelayanan perizinan yang dikeluarkan oleh BPPT Kabupaten Berau seharusnya dipahami betul oleh aparatur pada BPPT mulai dari dasar hukum terhadap persyaratan yang harus dipenuhi, bagaimana cara mendapatkan persyaratan tambahan di maksud dan berapa perkiraan biaya persyaratan tambahan dimaksud. Alangkah baiknya jika persyaratan tambahan tersebut juga dapat diproses / diurus di kantor BPPT Kabupaten Berau sehingga masyarakat / pemohon tidak harus mondar-mandir kembali dan pelayanan perizinan betul-betul terpadu satu pintu sesuai dengan amanat Undang-Undang.

Persyaratan yang ditetapkan pada masing-masing perizinan seharusnya betul-betul memiliki dasar hukum dan berpihak kepada kepentingan masyarakat. Disisi lain persyaratan tersebut seharusnya mudah, murah dan transparan sehingga tidak membebani masyarakat ketika akan mengurusnya, lebih baik lagi apabila dapat diselesaikan langsung di kantor BPPT Kabupaten Berau.

Khusus untuk persyaratan perizinan yang bersifat parallel hendaknya dapat dipermudah, artinya tidak harus setiap permohonan izin melampirkan persyaratan-persyaratan yang sama, cukup dengan satu persyaratan yang sama untuk semua perizinan secara parallel. Khusus untuk masyarakat yang tinggal cukup jauh dari ibukota Tanjung Redeb sebaiknya diberikan kemudahan-kemudahan agar tidak membebani kepada pemohon / masyarakat yang melakukan pengurusan izin mendirikan bangunan maupun Surat Izin Tempat Usaha.

2. Persepsi masyarakat terhadap prosedur Pelayanan Perizinan pada BPPT

Prosedur merupakan tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Prosedur merupakan acuan bagi pemberi pelayanan dan penerima pelayanan dalam melaksanakan kegiatan pelayanan termasuk pelayanan perizinan yang diberikan oleh aparatur BPPT Kabupaten Berau kepada pemohon. Prosedur pelayanan perizinan adalah kumpulan dari beberapa perintah yang harus dilaksanakan dalam menyelesaikan pelayanan perizinan agar

sesuai dengan apa yang diharapkan. Agar penyelesaian pelayanan perizinan sesuai dengan yang diharapkan, maka diperlukan kejelasan dan kepastian pada setiap tahapannya.

Pengertian prosedur menurut Mulyadi (2001;5) adalah : "Prosedur adalah suatu kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih yang dibuat untuk menjamin penanganan secara transaksi perusahaan yang berulang-ulang". Prosedur yaitu suatu tata cara yang merupakan suatu keseluruhan kegiatan yang standar untuk mencapai tujuan atau menuju suatu tujuan. Prosedur atau sistem adalah urutan langkah-langkah (atau pelaksanaan-pelaksanaan pekerjaan), di mana pekerjaan tersebut dilakukan, berhubungan dengan apa yang dilakukan, bagaimana melakukannya, bilamana melakukannya, di mana melakukannya, dan siapa yang melakukannya

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala bidang pelayanan umum pada BPPT Kabupaten Berau didapatkan hasil sebagai berikut :

" Proses Pelayanan perizinan dimulai ketika masyarakat mengajukan permohonan izin.

- a. Masyarakat yang mengajukan izin mengambil blanko pelayanan perizinan sesuai dengan izin yang dimohon di bagian *front office*.
- b. Selanjutnya blanko diisi dan dilengkapi berkas-berkas yang dibutuhkan sesuai dengan perizinan yang dimohonkan.
- c. Setelah blanko diisi dan dilengkapi persyaratan-persyaratan sesuai dengan izin yang dimohonkan, selanjutnya dikembalikan lagi ke *front office* untuk dilakukan pengecekan kelengkapan berkas.

- d. Apabila blanko dan kelengkapan berkas sudah memenuhi persyaratan yang sesuai dengan izin dimohon, kemudian diberikan tanda terima berkas lengkap oleh petugas pada *front office*. Apabila berkas masih ada kekurangan, maka pemohon diminta untuk melengkapi kekurangan berkasnya untuk mendapatkan tanda terima berkas lengkap.
- e. Setelah berkas lengkap kemudian diserahkan ke petugas bagian *back office* untuk proses selanjutnya.
- f. Berkas yang sudah lengkap selanjutnya dibuatkan berita acara peninjauan sesuai dengan perizinan yang dimohonkan. Pemohon akan diberi kabar via telepon atau SMS kapan akan dilakukan peninjauan.
- g. Pelaksanaan peninjauan dilakukan oleh Tim teknis yang harus didampingi oleh pemohon apabila ada konfirmasi dari perizinan yang dimohonkan. Apabila hasil peninjauan menunjukkan bahwa terdapat kesesuaian antara berkas yang dimohon dengan kondisi di lapangan dan tidak menyalahi peraturan yang berlaku, maka akan dibuatkan berita acara persetujuan hasil peninjauan lapangan. Apabila tidak terdapat kesesuaian antara permohonan dengan kondisi di lapangan, maka tim akan merujuk pada hasil peninjauan lapangan.
- h. Apabila hasil peninjauan menunjukkan bahwa permohonan izin melanggar peraturan yang berlaku, maka akan dilakukan penolakan secara tertulis kepada pemohon.
- i. Setelah berita acara persetujuan dibuat, maka akan dilakukan proses perhitungan nilai retribusi (bila ada retribusinya, disesuaikan dengan izin yang dimohon) selanjutnya akan dibuatkan Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD) yang harus dibayar oleh pemohon.
- j. Apabila tidak ada retribusi yang harus dibayarkan, maka akan dilakukan proses pembuatan surat izin.
- k. Apabila telah terbit SKRD, maka pemohon diwajibkan untuk membayar SKRD terlebih dahulu untuk dapat diterbitkan Surat Izin yang dimohonkan.
- l. Pemohon kemudian menyerahkan bukti pembayaran SKRD ke *front office* untuk dapat diproses Surat Izin yang dimohonkan. Apabila Surat izin telah selesai diproses, maka pemohon akan diberitahu via telepon maupun sms, bahwa Surat izin yang dimohon telah selesai.”

Pernyataan kepala bidang pelayanan umum dan bidang perekonomian berkenaan dengan prosedur pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau sejalan dengan apa yang ditemukan di lapangan. Berdasarkan pernyataan dari WD (40 Tahun) mengatakan :

“ Pada saat mengurus Izin Mendirikan Bangunan di rumah kami, kami disodorkan blanko yang harus diisi terlebih dahulu dengan dilengkapi berkas-berkas seperti PBB, Izin tetangga (HO), KTP tetangga kiri, kanan depan belakang, gambar rumah yang dimohon. IMB yang saya ajukan hanya untuk rumah tinggal, sehingga persyaratannya juga tidak terlalu memberatkan. “ Setelah saya isi blanko dan saya lengkapi semua persyaratannya saya diberi tanda terima berkas lengkap oleh petugas di *front office*, untuk menunggu jadwal peninjauan lokasi.” Sepertinya prosedur awal pengurusan izin IMB kami tidak terlalu berbelit-belit”.

Pendapat saudara WD berbeda dengan pendapat SM (27 Tahun) yang menyatakan bahwa prosedur dalam pengurusan izin IMB untuk bangunan bengkel yang diurusnya harus melalui prosedur yang berbelit-belit. Hal tersebut dinyatakan SM sebagaimana berikut :

“ Sewaktu saya mengajukan izin mendirikan bangunan untuk bengkel saya dipusingkan karena informasi yang saya terima di BPPT saya harus mengurus UKL UPL terlebih dahulu ke BLH, sementara bengkel saya sudah cukup lama berdiri dan tidaklah terlampau besar. “ Kemudian saya ke BLH, dan menanyakan persyaratan yang harus saya lengkapi untuk izin mendirikan bangunan, dan ternyata saya hanya diminta mengurus SPPL bukan UKL atau UPL.” Perbedaan informasi antara aparat di BPPT dan di BLH ini membuat saya bingung, mengapa tidak sama, kenapa tidak sekaligus untuk mengurus SPPL atau UKL UPL di BPPT saja biar mudah tidak berbelit-belit.”

Pernyataan SM sejalan dengan apa yang dikatakan oleh A (47 Tahun) yang mengurus izin bangunan untuk pertokoan bangunan, dimana dikatakan :

“ Saat saya memasukkan berkas untuk mengurus izin mendirikan bangunan pertokoan, saya harus mengurus lagi persyaratan tambahan yaitu UKL UPL, dikarenakan informasi mereka luasan bangunan saya harus wajib UKL UPL. Saat saya minta dasar hukum kenapa harus UKL UPL mereka menyarankan saya untuk ke BLH menanyakan perihal tersebut.” Kemudian ketika saya tanya berapa lama penyelesaian IMB setelah berkas saya lengkap, mereka tidak bisa memberikan kepastian waktunya, dengan alasan karena personil mereka terbatas, sedangkan izin yang masuk sangat banyak.

” Pada saat itu juga saya menanyakan Standard pelayanan terutama waktu untuk pengurusan izin IMB, informasinya paling lambat 15 hari, tetapi ada juga pemohon yang ketemu saya sudah 1 bulan tetapi belum kelar juga IMBnya.” Pertanyaan saya kenapa tidak ada standard baku dalam pelayanan perizinan, terutama waktu penyelesaian izin.”

Berdasarkan hasil pengamatan pada kantor BPPT Kabupaten Berau ditemukan bahwa standard baku pelayanan (*Standard Operating Procedure* SOP) pelayanan perizinan tidak terperinci untuk masing-masing perizinan, sehingga pemohon tidak memiliki informasi yang akurat terhadap prosedur pelayanan perizinan yang baku. Ketika dikonfirmasi ke aparat BPPT Kabupaten Berau menyatakan bahwa SOP untuk masing-masing perizinan sudah ada akan tetapi masih dalam bentuk draft SOP dan belum dibakukan dalam peraturan bupati Berau sehingga belum bisa diumumkan.

Berdasarkan temuan-temuan berkenaan dengan persepsi masyarakat / pemohon terhadap prosedur pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau didapatkan bahwa prosedur yang ada belum berjalan

sesuai keinginan. Penyebabnya dikarenakan masih adanya prosedur lain yang harus ditempuh oleh pemohon untuk mendapatkan perizinan tertentu, disisi lain SOP terhadap keseluruhan pelayanan perizinan juga belum memiliki dasar hukum yang kuat sehingga belum bisa dilaksanakan secara optimal. Dalam penerapan Standard Operasional Prosedur (SOP) pelayanan perizinan yang ada seharusnya disertai juga dengan konsekwensinya, artinya apabila prosedur yang ada tidak dapat ditepati seharusnya diberikan sanksi yang sesuai dengan prosedur. Sanksi akan membuat pelaksana dalam prosedur pelayanan perizinan termotivasi, disisi lain juga harus ada penghargaan tertentu bagi pelaksana pelayanan perizinan yang mampu melaksanakan SOP atau bahkan mampu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat / pemohon.

3. Persepsi masyarakat terhadap waktu Pelayanan Perizinan pada BPPT

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan perizinan dari setiap izin mulai dari penerimaan berkas sampai dengan terbitnya surat izin. Waktu pelayanan perizinan merupakan masa yang dibutuhkan / waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan proses suatu perizinan baik Izin Mendirikan Bangunan maupun Surat Izin Tempat Usaha mulai dari awal pemasukkan berkas oleh pemohon yang diverifikasi oleh petugas front office sampai dengan terbitnya perizinan dimaksud.

Waktu yang dibutuhkan untuk penyelesaian Izin Mendirikan Bangunan mulai dari berkas permohonan dinyatakan lengkap sampai dengan terbitnya IMB yaitu selama 15 hari kerja. Sedangkan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan Surat Izin Tempat Usaha mulai dari berkas pemohon yang dinyatakan lengkap oleh petugas front office sampai dengan terbitnya Surat Izin Tempat Usaha adalah 5 hari kerja. Batasan waktu tersebut merupakan batasan waktu maksimal / terlama.

Informasi yang didapatkan dari Sekretaris BPPT Kabupaten Berau menyatakan bahwa :

“ Semua pelayanan perizinan sudah memiliki standard pelayanan termasuk di dalamnya waktu penyelesaian masing-masing izin, permasalahannya adalah bahwa SOP yang sudah disusun belum memiliki kekuatan hukum yang tetap.” “ Disisi lain masih ada permasalahan berkenaan dengan adanya kekurangan tenaga teknis terutama untuk pengelolaan izin mendirikan bangunan. Persoalan tersebut seringkali menyebabkan IMB yang seyogyanya maksimal penyelesaiannya 15 hari terkadang harus sampai 3 minggu sampai 1 bulan karena ketidak seimbangan antara jumlah tenaga teknis dengan jumlah IMB yang dimohon.”

“ Beberapa usaha telah ditempuh untuk mendapatkan tenaga teknis, akan tetapi belum memenuhi harapan, sehingga masih menjadi permasalahan yang cukup serius terutama dalam pemrosesan IMB di BPPT Kabupaten Berau.”

Pernyataan dari sekretaris BPPT tersebut senada dengan apa yang menjadi keluhan S (21 tahun), bahkan dia menyatakan bahwa untuk menyelesaikan IMB lebih dari 2 bulan seperti yang dinyatakan berikut :

“ Awal bulan Agustus 2016 lalu saya sudah memasukkan berkas IMB dan dinyatakan lengkap, terbukti saya mendapatkan tanda terima berkas lengkap dari *front office* BPPT Kabupaten Berau. Setelah menunggu 3 minggu saya mendapatkan telepon dari staf BPPT bahwa akan dilakukan peninjauan lapangan terhadap izin yang saya masukkan. “ Setelah ditinjau dan dilakukan verifikasi terhadap berkas-berkas yang saya ajukan, kemudian saya mendapatkan berita acara hasil peninjauan di lapangan.”

“ Setelah 2 minggu saya menunggu saya mendapatkan telepon kembali bahwa sudah keluar Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD) yang harus saya bayar sebesar Rp. 1.075.000,- untuk dapat diterbitkan Surat Izin Mendirikan Bangunan yang saya miliki. “ Setelah retribusi saya bayar, saya menanyakan kepada petugas *front office* kapan Surat Izin Mendirikan Bangunan milik saya dapat diambil, disampaikan bahwa masih dalam proses.

“ Saya tunggu sampai dengan 2 minggu belum ada jawaban / telepon dari BPPT, lalu saya berinisiatif mendatangi ke kantor menanyakan kapan IMB saya dapat diambil. Ternyata belum juga selesai dengan alasan belum ditanda tangani oleh pimpinan, karena beliau masih dinas luar.

“ Seminggu kemudian saya mendapatkan telepon dari BPPT bahwa IMB saya sudah selesai dan dapat diambil. “ Jadi total waktu penyelesaian IMB saya kurang lebih 8 minggu atau 2 bulan, sedangkan informasi yang saya liat harusnya hanya 2 minggu maksimal.”

Pendapat dari S (21 Tahun) di atas juga hampir sama dialami oleh Y (33 tahun), dimana yang bersangkutan juga mengurus IMB rumah tinggal menyatakan :

“ Bulan April 2016 lalu saya mengajukan permohonan Izin Mendirikan Bangunan Rumah tinggal di Gunung Tabur, pertama-tama saya diminta mengisi blanko dan melengkapi semua persyaratan-persyaratannya untuk bisa memenuhi kelengkapan administrasi pengurusan IMB. “ “Setelah semua persyaratan saya penuhi dan blanko sudah saya isi lengkap, lalu saya masukkan permohonan melalui *front office*, dan saya mendapatkan tanda terima berkas lengkap.

“ Saya menanyakan kapan kira-kira IMB saya bisa jadi, dijawab pada waktu itu tunggu saja pak “. Hampir sehulan saya menunggu belum ada pemberitahuan, kemudian saya ke BPPT menanyakan perihal permohonan saya, setelah beberapa saat mencari mereka menginformasikan saya untuk menunggu karena masih banyak yang belum selesai.

“ Seminggu setelah itu saya dapat telepon bahwa akan dilakukan peninjauan lapangan, kami diminta ada di tempat untuk konfirmasi beberapa hal.”

“ Selesai peninjauan lapangan saya diberi berita acara hasil peninjauan lapangan yang intinya tidak ada permasalahan dan dapat dilanjutkan proses IMB saya.”

“ Dua minggu menunggu saya baru dapat telepon bahwa IMB saya sudah dibuatkan Surat Pembayaran, dan harus dibayar segera agar IMB dapat diterbitkan. Saat itu saya membayar Rp. 1.376.000,- untuk retribusi dan saya diberi tanda bukti lunas pembayaran SKRD oleh bendahara.

” Satu minggu kemudian saya ke BPPT untuk menanyakan IMB apakah sudah selesai, dijawab waktu itu tinggal menunggu penanda tangan dari pimpinan. “Satu minggu kemudian saya dapat telepon bahwa IMB sudah bisa diambil.”

Jadi total mulai masukan berkas permohonan IMB sampai dengan terbit IMB hampir 9 minggu atau 2 bulan, pertanyaan saya kenapa sangat jauh berbeda dengan waktu yang seharusnya hanya 15 hari kerja ?”

Berdasarkan temuan di atas kemudian kami konfirmasi dengan kepala bidang pelayanan umum BPPT Kabupaten Berau, beliau tidak menampik bahwa memang khusus untuk Izin Mendirikan Bangunan (IMB) terkadang waktu pelayanan tidak sesuai yang seharusnya. Ini sesuai dengan pernyataannya sebagai berikut :

“ Permasalahan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) memang seringkali menemui beberapa kendala-kendala diantaranya :

1. Keterbatasan tenaga teknis pengelola IMB
2. Pengaruh cuaca, dimana seringkali terjadi hujan
3. Kendala dengan Tim teknis, dimana kadang-kadang tim dari SKPD lain tidak bisa hadir sehingga peninjauan tidak bisa dilaksanakan
4. Sarana transportasi berupa mobil operasional yang terbatas sedikit menyulitkan Tim teknis ketika harus meninjau ke lokasi.
5. Benturan waktu antara tugas kedinasan Kepala BPPT dengan waktu penyelesaian IMB.

“ Berbagai upaya telah kami lakukan untuk mengatasi permasalahan tersebut, diantaranya adalah melibatkan staf dari bidang lain untuk membantu, menggunakan kendaraan pribadi untuk peninjauan ke lapangan, akan tetapi masih belum berjalan optimal.

Berdasarkan informasi masyarakat yang kemudian dikonfirmasi kepada aparat BPPT Kabupaten Berau, bahwa persoalan waktu penyelesaian khususnya IMB memang masih belum

sesuai dengan standard waktu yang seharusnya. Persoalan ini menyebabkan proses perizinan lain menjadi terhambat karena IMB merupakan salah satu izin dasar yang harus dimiliki oleh pemohon untuk mengajukan perizinan yang lainnya. Berdasarkan fakta-fakta di atas, seharusnya pihak BPPT Kabupaten Berau segera mengambil tindakan-tindakan untuk mengatasi permasalahan lambannya penanganan Izin Mendirikan Bangunan. Apabila tidak segera diambil langkah-langkah kongkrit mengatasi permasalahan di atas, maka akan sangat berpengaruh terhadap kinerja pelayanan perizinan secara keseluruhan pada BPPT Kabupaten Berau.

Untuk mengatasi kekurangan tenaga teknis dapat diatasi dengan memberikan pelatihan / bimbingan teknis terhadap tenaga / aparat yang ada sehingga memiliki kompetensi keteknisan yang diinginkan. Untuk mengatasi pengaruh cuaca berupa hujan dapat diatasi dengan pemberian fasilitas jas hujan kepada tim teknis di lapangan sehingga pelaksanaan kegiatan **peninjauan di lapangan masih akan berjalan.**

Berkenaan dengan tenaga teknis dari SKPD lain yang seringkali menjadi kendala dapat diatasi dengan memberikan jadwal rutin peninjauan lapangan kepada masing-masing SKPD sehingga bisa menugaskan staf teknis yang membidangi tanpa harus menunggu. Bisa juga ditetapkan staf teknis yang membidangi masing-masing SKPD paling tidak 2 orang dengan asumsi apabila salah satu berhalangan dapat digantikan oleh staf teknis yang lainnya.

Berkenaan dengan kendala sarana dan prasarana mobilitas pada saat peninjauan ke lapangan yang tidak mencukupi dapat disiasati dengan menggunakan kendaraan pribadi masing-masing aparatur dengan konsekwensi BBM dapat dibayarkan melalui kegiatan di bidang terkait. Bisa juga dengan mengajukan ke Bupati Berau untuk mendapatkan tambahan sarana dan prasarana mobilitas untuk peninjauan ke lapangan.

4. Persepsi masyarakat terhadap Biaya / Tarif Pelayanan Perizinan pada BPPT Kabupaten Berau

Biaya adalah semua pengorbanan yang perlu dilakukan untuk suatu proses produksi dan atau jasa, yang dinyatakan dengan satuan uang menurut harga pasar yang berlaku, baik yang sudah terjadi maupun yang akan terjadi. Biaya layanan perizinan bagi konsumen adalah sekumpulan biaya yang dikeluarkan untuk mengevaluasi, mendapatkan, dan menggunakan produk atau jasa tersebut.

Biaya / tarif pelayanan adalah sejumlah uang yang harus dikeluarkan / dikenakan kepada pemohon atau penerima pelayanan perizinan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara perizinan yang besarnya ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Biaya dikenakan tidak pada semua perizinan, akan tetapi hanya perizinan yang memang secara hukum masih dikenakan tariff retribusi daerah. Izin yang masih dikenakan tarif retribusi adalah Izin Mendirikan Bangunan, dan Surat Izin Tempat Usaha (SITU),

sedangkan untuk perizinan yang lain gratis. Informasi ini didapatkan berdasarkan pernyataan dari Kepala Bidang Pelayanan Umum BPPT Kabupaten Berau sebagai berikut :

“ Pelayanan Perizinan yang ada di BPPT Kabupaten Berau tidak semuanya dikenakan tarif retribusi daerah, yang sampai dengan sekarang masih ada retribusi daerahnya adalah Izin Mendirikan Bangunan dan Surat Izin Tempat Usaha (SITU), sedangkan perizinan yang lain tidak dipungut biasa retribusi alias gratis.

” Pengeanaan retribusi disesuaikan dengan Peraturan Daerah Nomor Kabupaten Berau Nomor 6 tahun 2011 Tentang Retribusi IMB dan tidak ada pungutan lain selain yang tertera dalam Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD).”

Pernyataan dari kepala bidang pelayanan umum BPPT Kabupaten Berau tersebut senada dengan pengalaman yang diungkapkan oleh FR (42 Tahun) sebagaimana disampaikan berikut :

“ Pada awal bulan Februari 2017 saya mengurus Izin Mendirikan Bangunan, Surat Izin Tempat Usaha dan Surat Izin Usaha Perdagangan serta Tanda Daftar Perusahaan untuk CV. Armanita yang menangani jual beli saprodi pertanian.

” Pertama waktu pembayaran retribusi IMB tempat usaha kami sebesar Rp. 3.760.000,- juga sesuai dengan bukti pembayaran yang kami terima, ketika saya tanya apa ada biaya administrasi lainnya, bendahara mengatakan tidak ada biaya lain lagi. Demikian juga sewaktu mengambil IMB tidak dikenakan biaya lagi.

“Setelah itu saya membayar biaya Surat Izin Tempat Usaha sebesar Rp. 4.920.000,-, demikian juga sewaktu membayar SITU tidak ada biaya-biaya lain yang harus kami keluarkan. Biaya yang harus kami bayar sesuai dengan biaya yang tertera pada bukti pembayaran yang kami terima yang ditandatangani pimpinan dan bendahara dan kami selaku pembayar.”

Sedangkan untuk Surat izin Usaha Perdagangan dan Tanda Daftar Perusahaan tidak dikenakan biaya sama sekali, atau gratis.”

Pernyataan saudara FR sejalan dengan apa yang dialami oleh HA (51 Tahun) yang mengurus Perpanjangan Izin Tempat Usaha dan Surat Izin Usaha Perdagangan serta Tanda Daftar Perusahaan untuk Perdagangan Umum seperti yang disampaikan sebagai berikut :

“ Pertengahan Januari 2017 saya mengurus perpanjangan Surat Izin Tempat Usaha, Surat Izin Usaha Perdagangan dan Tanda Daftar Perusahaan untuk usaha perdagangan umum kami.”

Pembayaran untuk SITU kami sebesar Rp. 600.000,- sesuai dengan bukti pembayaran (SKRD) yang harus kami bayar yang ditandatangani pimpinan dan bendahara, sedangkan untuk SIUP dan TDP sama sekali tidak ada biaya lagi yang harus kami keluarkan.”

Persepsi pemohon HA senada dengan apa yang diungkapkan oleh RS yang menceritakan bahwa :

“ Awal bulan Februari 2017 lalu saya mengurus izin mendirikan bangunan rumah tinggal di Jalan Diponegoro, setelah memasukkan berkas, kemudian mendapatkan giliran untuk peninjauan lapangan. “ Saat peninjauan dilaksanakan kami tanyakan berapa biayanya, mereka menjawab bahwa tidak ada biaya yang harus dikeluarkan.

Biaya hanya untuk retribusi setelah peninjauan selesai dan dinyatakan disetujui untuk proses lebih lanjut.” “Saat membayar retribusi sebesar Rp. 1.860.000,- sesuai dengan yang tertera pada bukti kuitansi pembayaran yang ditanda tangani kepala BPPT dan bendahara penerima serta tanda tangan saya selaku penyctor.”

Saat kami tanyakan apakah ada biaya-biaya lainnya, petugas di bagian depan menjawab bahwa tidak ada biaya lain lagi dan tinggal tunggu IMB diterbitkan. “ Dan benar sekali setelah IMB diterbitkan tidak ada biaya lagi yang harus kami keluarkan.”

Berdasarkan beberapa pernyataan pomohon yang dikonfirmasi oleh kepala bidang pelayanan umum menyatakan bahwa tidak ada pembayaran lain yang harus dibebankan kepada pemohon selain yang sudah tertera dalam Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD) yang

sesuai dengan peraturan daerah yang berlaku. Tarif retribusi yang dikenakan oleh BPPT Kabupaten Berau memang sudah sesuai dengan yang tertera pada SKRD, dan tidak ada biaya tambahan lain yang harus dibayar oleh pemohon.

Fakta ini harus dipertahankan, artinya bahwa aparaturnya pada BPPT Kabupaten Berau tidak melakukan pungutan liar. Pungutan yang dibenarkan yaitu yang memiliki dasar hukum yang jelas dan transparan sehingga masyarakat memiliki akses terhadap kejelasan pungutan yang dibebankan. Pungutan liar timbul akibat tidak transparansinya dalam penerapan tarif pungutan dan akses masyarakat terhadap penerapan pungutan juga terbatas sehingga menyebabkan aparaturnya dengan mudah mengenakan tarif tanpa ada landasan hukum yang jelas.

5. Persepsi masyarakat terhadap Kompetensi Petugas Pelayanan Perizinan pada BPPT Kabupaten Berau

Kompetensi merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana pelayanan perizinan mencakup pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman serta dedikasinya dalam memberikan pelayanan perizinan kepada pemohon / masyarakat.

Kompetensi adalah kemampuan dan karakteristik yang dimiliki oleh seorang Pegawai Negeri Sipil berupa pengetahuan, keterampilan dan sikap perilaku yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas jabatannya, sehingga Pegawai Negeri Sipil tersebut dapat melaksanakan tugas secara profesional, efektif dan efisien. Berangkat dari pengertian tersebut

kompetensi seorang individu merupakan sesuatu yang melekat dalam dirinya yang dapat digunakan untuk memprediksi tingkat kinerjanya. Sesuatu yang dimaksud bisa menyangkut motif, konsep diri, sifat, pengetahuan maupun kemampuan / keahlian dan kompetensi individu yang berupa kemampuan dan pengetahuan bisa dikembangkan melalui pendidikan dan pelatihan.

Kompetensi mutlak harus dimiliki oleh seluruh aparatur yang melaksanakan pelayanan perizinan, mulai dari *front office*, *back office*, sampai dengan petugas di lapangan serta jajaran pejabat struktural pada BPPT Kabupaten Berau. Berdasarkan informasi yang didapatkan dari sekretaris BPPT Kabupaten Berau menyatakan bahwa :

“ Semua pegawai pada BPPT Kabupaten Berau dituntut untuk memiliki kompetensi sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya, disisi lain semua aparatur harus mengetahui dasar-dasar pelayanan kepada masyarakat.

Kompetensi mencakup penguasaan terhadap seluk beluk perizinan, mulai dari persyaratan yang harus dimiliki oleh masing-masing perizinan, sampai dengan bidang-bidang yang menangani masing-masing perizinan.

Kompetensi wajib dimiliki oleh seluruh jajaran aparatur BPPT Kabupaten Berau mulai dari Kepala BPPT sampai dengan petugas *front office*, sehingga ketika pemohon menanyakan tentang perizinan dapat dijawab atau diarahkan ke bidang yang menangani.

“ Secara rutin dilakukan evaluasi terhadap kinerja aparatur, terutama berkaitan dengan kompetensinya dalam memberikan pelayanan perizinan, sehingga akan lebih termonitor dan terkontrol secara rutin.”

Pernyataan sekretaris BPPT Kabupaten Berau tersebut agak berbeda dengan yang dialami oleh K (37 tahun) yang menyatakan bahwa :

“ Pada awal bulan Desember 2016 kami mempertanyakan prosedur mengurus izin untuk membuka agen BBM di Kampung Sido Bangen Kecamatan Kelay, waktu itu petugas di bagian depan masih terlihat kebingungan.

Kemudian dia masuk ke ruangan dalam katanya mencari mas Yang biasanya mengurus masalah agen BBM. Lima menit kemudian petugas tadi menemui kami dan mengatakan bahwa yang bersangkutan masih ke lapangan, kami diminta menunggu beberapa menit.”

“ Kurang lebih 30 menit, kemudian kami diberitahukan untuk dapat bertemu langsung dengan saudara ... yang katanya memang mengurus masalah pendirian agen BBM.” Saudara ... menyampaikan bahwa untuk dapat mengurus menjadi agen BBM harus terlebih dahulu mengurus rekomendasi ke Bagian Perekonomian Setda Berau, setelah rekomendasi didapatkan baru dapat mengurus perizinan lebih lanjut.”

Senada yang disampaikan K pemohon yang bernama TH menyampaikan sebagai berikut :

“ Kami waktu itu mengajukan persyaratan untuk mengurus izin usaha Eksterior dekorasi dan pertamanan di Tanjung Redeb. “ Pada saat ke kantor BPPT kami sampaikan bahwa kami akan mengajukan izin untuk mengurus izin eksterior dekorasi dan pertamanan yang rencananya akan berlokasi di Tanjung Redeb.

Pertama oleh petugas disampaikan bahwa kami harus mengurus Izin Mendirikan Bangunan, kemudian mengurus Surat Izin Tempat Usaha, Surat Izin Usaha Perdagangan dan Tanda Daftar Perusahaan.” Kemudian kami tanyakan bagaimana persyaratan mengurus surat-surat dimaksud, disampaikan beberapa persyaratan yang harus kami lengkapi.

Namun yang menjadi kebingungan kami adalah ketika kami adalah ketika kami diminta untuk mengurus Rekomendasi dari Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran, karena ketika kami ke dinas dimaksud malahan mereka bingung rekomendasi apa yang harus dikeluarkan.

” Kemudian kami konfirmasi kembali ke BPPT, bahwa dinas yang bersangkutan tidak mengeluarkan rekomendasi. Petugas yang berkompeten menangani permasalahan tersebut menyampaikan bahwa tidak perlu rekomendasi.

” Ini yang seringkali menjadi kami bingung, disatu sisi petugas menyampaikan harus menggunakan rekomendasi, disisi lain tidak perlu rekomendasi. Ini menunjukkan bahwa antara petugas di depan dengan petugas di belakang tidak koordinasi terlebih dahulu.

Berdasarkan uraian dari pemohon di atas, maka agak bertentangan dengan pernyataan sekretaris BPPT Kabupaten Berau dimana petugas yang ada semua sudah kompeten, akan tetapi kenyataannya masih ada petugas yang kompetensinya masih diragukan. Disisi lain ada ketidaksinronan antara petugas di bagian depan dengan petugas di bagian belakang, sehingga akan menyebabkan kebingungan dari pemohon.

Untuk dapat mengatasi kompetensi aparatur pada BPPT Kabupaten Berau yang tidak seragam, maka diperlukan analisis kemampuan dan kompetensi pada aparatur BPPT Kabupaten Berau. Analisis dimaksudkan untuk memetakan kemampuan dan kompetensi aparatur sehingga dapat dilihat tingkat kinerjanya. Selanjutnya dilakukan upaya-upaya peningkatan kemampuan dan kompetensi aparatur melalui pendidikan dan pelatihan, bimbingan teknis maupun usaha peningkatan kemampuan dalam bentuk lain. Diperlukan juga penyeragaman persepsi antar aparatur di jajaran BPPT Kabupaten Berau sehingga tidak terjadi perbedaan pendapat antar aparatur dalam penyelesaian suatu permasalahan.

6. Persepsi masyarakat terhadap Perilaku Petugas Pelayanan Perizinan pada BPPT Kabupaten Berau

Perilaku adalah tindakan atau aktivitas dari manusia itu sendiri yang mempunyai bentangan yang sangat luas antara lain : berjalan, berbicara, menangis, tertawa, bekerja, kuliah, menulis, membaca, dan sebagainya. Dari uraian ini dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud perilaku manusia adalah

semua kegiatan atau aktivitas manusia, baik yang diamati langsung, maupun yang tidak dapat diamati oleh pihak luar (Notoatmodjo, 2003).

Pengertian Perilaku adalah tindakan atau aktivitas dari manusia itu sendiri yang mempunyai bentangan arti yang sangat luas antara lain : berjalan, berbicara, menangis, tertawa, bekerja, kuliah, menulis, membaca, dan sebagainya. Dari uraian tersebut bisa disimpulkan bahwa perilaku manusia adalah semua kegiatan atau aktivitas manusia, baik yang diamati langsung, maupun yang tidak dapat diamati oleh pihak luar (Notoatmodjo, 2003). Sedangkan dalam pengertian umum perilaku adalah segala perbuatan atau tindakan yang dilakukan oleh makhluk hidup. Pengertian perilaku dapat dibatasi sebagai keadaan jiwa untuk berpendapat, berfikir, bersikap, dan lain sebagainya yang merupakan refleksi dari berbagai macam aspek, baik fisik maupun non fisik.

Perilaku petugas pelayanan perizinan adalah segala tindak tanduk dan tingkah laku yang dilakukan oleh petugas dalam memberikan pelayanan kepada pemohon, mulai dari penerimaan berkas sampai dengan terbitnya Surat Izin. Perilaku aparatur pada BPPT Kabupaten Berau mencakup mulai dari petugas *front office* sampai dengan jajaran pimpinan pada BPPT Kabupaten Berau. Perilaku petugas pelayanan perizinan sangat berpengaruh terhadap persepsi masyarakat akan pelayanan perizinan yang diberikan oleh aparatur BPPT secara keseluruhan, oleh karena itu sopan santun, ramah tamah, dan semua petugas memiliki kode etik dan etika yang harus dijaga setiap saat. Hal tersebut seperti yang disampaikan oleh sekretaris BPPT Kabupaten Berau sebagaimana berikut :

“ Setiap aparatur yang bertugas di BPPT Kabupaten Berau sudah diberikan pemahaman tentang perilaku yang harus dilakukan ketika memberikan pelayanan kepada pemohon / masyarakat.

Setiap aparatur wajib memiliki semboyan 3 S : Senyum, Salam dan Sapa. Senyum semua pegawai di BPPT dituntut untuk selalu ramah dan santun kepada semua pemohon, salah satunya adalah selalu melayani dengan senyum apapun yang terjadi.

Salam artinya ketika pemohon datang ke BPPT kita harus / wajib mengucapkan salam yaitu selamat pagi, selamat siang maupun selamat sore, selanjutnya kita akan menyapa dengan “ ada yang bisa kami bantu ?.

Kemudian ketika terjadi permasalahan setiap aparatur tidak diperbolehkan mengedepankan emosi, tetapi harus sabar dan lemah lembut dalam menangani pemohon, meskipun pemohon marah-marah atau berkata dengan nada tinggi.”

Apabila petugas pada bagian *front office* tidak mampu melayani pemohon, maka disarankan untuk menghadap ke pejabat yang menangani perizinan atau yang berwenang pada saat itu, untu menghindari adanya emosi yang tinggi antara pemohon dengan petugas *front office*.”

Pernyataan sekretaris BPPT tersebut dibenarkan oleh HR (32 tahun) yang menyatakan bahwa :

“ Beberapa minggu yang lalu saya mengurus izin perpanjangan Surat Izin Tempat Usaha Pertokoan, petugas yang ada di *front office* memberikan blanko yang harus diisi dan menjelaskan dengan sopan santun kepada kami tentang persyaratan-persyaratan yang harus kami penuhi untuk perpanjangan surat izin dimaksud.” Bahkan pada saat itu ada pemohon yang marah-marah karena izinnya tidak kunjung selesai, petugas *front office* menjelaskan dengan nada yang tenang tanpa ada tanda-tanda emosi.

Kemudian petugas tersebut menyarankan agar pemohon dimaksud langsung menghadap ke pejabat yang berwenang menangani perizinan tersebut agar mendapatkan penjelasan lebih lanjut.”

Demikian juga yang dikatakan oleh SH (38 tahun) yang menceritakan kepada kami sebagai berikut :

“ Mulai tahun 2009 saya mengurus izin di BPPT Kabupaten Berau ini dan selama ini tidak ada kesulitan sama sekali, bahkan ketika saya sulit mengisi blanko, petugas *front office* membantu mengisi dengan informasi yang saya berikan.

Selain itu sebagian besar aparatur yang ada di BPPT santun dalam melayani pemohon, bahkan pada saat itu ada serombongan pemohon yang marah-marah karena izinnnya tidak segera diterbitkan dilayani dengan ramah, malah diberikan makanan dan minuman di ruang tunggu.” Pendekatan personal yang dilakukan oleh aparatur BPPT cukup baik, apabila dibandingkan dulu sebelum perizinan di BPPT.”

Berdasarkan pendapat pemohon di atas dan hasil wawancara dengan sekretaris BPPT Kabupaten Berau, bahwa setiap aparatur pada BPPT Kabupaten Berau memiliki kewajiban untuk berperilaku sopan santun kepada pemohon, melayani dengan sabar dan sesuai dengan prosedur yang ada. Apabila ada permasalahan yang tidak dapat diselesaikan oleh petugas pada *front office*, maka akan dilimpahkan ke pejabat structural yang membidangi secara berjenjang sampai dengan kepada Kepala BPPT Kabupaten Berau.

Hubungan baik antara masyarakat selaku pemohon pelayanan perizinan dengan aparatur pemberi layanan perizinan dalam hal ini aparatur pada BPPT Kabupaten Berau sangat positif. Artinya bahwa ada kedekatan emosional antara aparatur BPPT Kabupaten Berau dengan masyarakat selaku pemohon, sehingga apabila ada permasalahan-permasalahan yang timbul dapat diselesaikan secara baik-baik. Kondisi ini harus dijaga dan ditingkatkan agar aparatur BPPT Kabupaten Berau mampu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Disisi lain masyarakat merasa juga memiliki BPPT artinya saling menjaga sesuai dengan fungsinya masing-masing.

7. Persepsi masyarakat terhadap Maklumat Pelayanan Perizinan pada BPPT Kabupaten Berau.

Menurut McGuire (2001), Maklumat Pelayanan merupakan suatu strategi penjamin kualitas yang mana sasaran eksplisitnya adalah untuk memperbaiki responsivitas penyedia pelayanan publik kepada para pengguna atau klien-nya. Hal ini karena Maklumat Pelayanan memandang pengguna layanan sebagai klien dan berfokus pada kepuasan pelanggan.

Maklumat Pelayanan memungkinkan terjadinya proses pemberdayaan, baik itu warga negara maupun pegawai publik dalam memberikan pelayanan. Melalui proses konsultasi maka akan dijamin responsivitas birokrasi dan lebih akuntabel kepada pemerintah dan masyarakat melalui monitoring kinerja. Ide dasar dari Maklumat Pelayanan adalah bahwa pelanggan diinformasikan terlebih dahulu tentang pelayanan yang diharapkan, dibutuhkan, dan dituntut oleh otoritas publik.

Dengan demikian, Maklumat Pelayanan merupakan wujud dari sovereignitas konsumen dalam penyediaan layanan publik. Ada dua pendekatan menyangkut hal itu. Pertama adalah membuat para penyedia (provider) menjadi lebih responsif kepada konsumen serta lebih akuntabel kepada pemerintah dan masyarakat melalui proses monitoring kinerja. Pendekatan kedua adalah membuat para penyedia layanan menjadi lebih responsif kepada konsumen dengan menciptakan kompetisi diantara sesama penyedia pelayanan publik. Program Maklumat Pelayanan menggabungkan beberapa inisiatif seperti menetapkan standar pelayanan,

mekanisme konsultasi, penyediaan informasi kepada warga negara dan klien, mekanisme pengaduan (complaint) dan quality awards.

Tujuan dari Maklumat Pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan bagi warga negara (citizens) melalui perbaikan kualitas pelayanan publik. Maklumat Pelayanan membantu individu untuk secara jeli mengetahui untuk apa suatu organisasi ada, apa yang diharapkan dari pelayanan yang diberikan, bagaimana melakukan kontak dengan warga negara dan bagaimana memberikan solusi jika terjadi kekeliruan dalam pelayanan yang diberikan. Untuk para penyedia layanan, Maklumat Pelayanan memberikan kejelasan pelayanan yang diberikan.

Maklumat Pelayanan dimaksudkan untuk 1) meningkatkan legitimasi demokrasi; 2) memperkuat hak-hak warga negara; 3) meningkatkan pengaruh warga negara dalam proses pelayanan; 4) mengelola ekspektasi pelanggan; 5) memberikan pilihan (choice) bagi pelanggan; 6) memperkuat kinerja penyedia layanan; dan mengembalikan rasa percaya dalam sektor publik.

Makluman pelayanan perizinan merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara pelayanan perizinan untuk melaksanakan pelayanan perizinan sesuai dengan standard yang telah ditetapkan. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan. (*Pasal 1 Angka 8 UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*).

Berdasarkan informasi yang disampaikan oleh Sekretaris BPPT Kabupaten Berau menyatakan bahwa :

“ Sampai dengan saat ini Maklumat Pelayanan Perizinan belum memiliki dasar hukum yang kuat, baik dalam bentuk peraturan daerah atau peraturan Bupati Berau, sehingga belum bisa dipergunakan secara optimal.” Maklumat pelayanan perizinan tidak dapat ditampilkan karena belum berdasar hukum, sehingga masyarakat sampai dengan saat ini belum bisa melihat maklumat pelayanan pada BPPT Kabupaten Berau.”

Berdasarkan pernyataan tersebut, maka masyarakat tidak bisa memberikan persepsi terhadap maklumat pelayanan pada BPPT Kabupaten Berau karena tidak ada, atau belum memiliki dasar hukum yang kuat untuk ditampilkan kepada masyarakat. Berdasarkan fakta di atas, maka diharapkan kepada pihak BPPT Kabupaten Berau untuk segera menyusun rancangan Maklumat Pelayanan Perizinan untuk dapat dijadikan sebagai suatu Keputusan Bupati Berau, maupun sebagai Peraturan Bupati Berau agar memiliki pegangan hukum yang kuat.

8. Persepsi masyarakat terhadap Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan pada BPPT Kabupaten Berau.

Pengaduan adalah wujud ekspresi ketidakpuasan dari pelanggan atau penerima layanan atas tindakan layanan yang diberikan oleh pemberi layanan. Pengaduan merupakan ungkapan publik yang bisa timbul karena adanya ketidakpuasan publik atas suatu produk atau pelayanan. Namun tidak setiap ketidakpuasan akan diungkapkan dengan pengaduan.

Pelanggan akan mengungkapkan pengaduan apabila merasa pengaduan yang disampaikan mendapat tanggapan positif dan tidak menyita waktu dan biaya. Sebaliknya bila penanganan pengaduan tidak praktis, pelanggan akan lebih memilih untuk tidak mengungkapkan aduannya.

Pengaduan sering dipandang sebagai hal buruk bagi kehidupan penyelenggara pelayanan publik, sehingga banyak pihak berusaha menutupi atau mengabaikannya. Padahal pengaduan menjadi peringatan bermanfaat untuk meningkatkan kualitas penyelenggara pelayanan publik. Bahkan dengan kemampuan mengelola dan merespon aduan dapat menjadi kunci keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan, yaitu meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan, bahkan dapat meningkatkan keuntungan.

Keluhan dapat muncul karena adanya perbedaan antara persepsi dan harapan pengguna layanan dengan pelayanan yang diberikan, sehingga apa yang diharapkan pengguna layanan kurang sesuai atau tidak diberikan oleh pemberi layanan. Misalnya standar pelayanan yang ditetapkan ternyata tidak sesuai dengan pelayanan yang diberikan untuk masyarakat. Hal tersebut menyebabkan adanya kesenjangan antara penyampaian jasa yang dilakukan dengan spesifikasi kualitas jasa. Bila kesenjangan-kesenjangan yang demikian terjadi, maka akan timbul keluhan dan untuk itulah proses *handling complaint* (penanganan keluhan) diperlukan untuk menyelesaikan masalah yang disebabkan oleh kesenjangan-kesenjangan tersebut. (Agus Martono; 2014)

Pengaduan, adalah laporan yang mengandung informasi atau indikasi terjadinya penyalahgunaan wewenang, penyimpangan atau pelanggaran perilaku yang dilakukan oleh aparat pengadilan, yang berasal dari masyarakat, anggota; instansi peradilan, instansi di luar pengadilan, maupun dari media massa dan sumber-sumber informasi lain yang relevan. Penanganan pengaduan masyarakat, adalah rangkaian proses penanganan atas pengaduan yang ditujukan terhadap instansi, atau pelayanan publik, atau tingkah laku aparat pengadilan, dengan cara melakukan monitoring dan atau observasi dan atau konfirmasi dan atau klarifikasi dan atau investigasi (pemeriksaan) untuk mengungkapkan benar tidaknya hal yang diadukan tersebut. Pengaduan merupakan permintaan oleh pihak yang berkepentingan kepada pejabat yang berwenang, untuk menindaklanjuti menurut aturan yang berlaku terhadap seseorang atau sekelompok orang yang telah melakukan tindakan yang tidak sesuai dengan aturan perundang-undangan yang berlaku.

Penanganan pengaduan pada BPPT Kabupaten Berau sudah dikelola oleh satu bidang yaitu bidang sistem informasi data, pengawasan dan penanganan pengaduan. Berdasarkan informasi dari kepala bidang yang bersangkutan bahwa untuk penanganan pengaduan pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ditangani oleh tim pelayanan pengaduan yang dikoordinir oleh bidangnya. Hal tersebut seperti yang disampaikan oleh kepala bidang Pelayanan Umum sebagai berikut :

“ Mulai tahun 2017 pelayanan pengaduan masyarakat sudah ditangani oleh bidang data sistem informasi, pengawasan dan penanganan pengaduan masyarakat.”

Sebelumnya pelayanan pengaduan dilakukan oleh masing-masing bidang yang disesuaikan dengan perizinan yang dilayani, sedangkan sekarang sudah terpusat di bidang ini.” Pengelolaan pengaduan dilakukan oleh Tim

Penanganan pengaduan BPPT Kabupaten Berau yang diketuai oleh Kepala BPPT Kabupaten Berau.” Tim akan mengevaluasi seluruh pengaduan yang ada di BPPT Kabupaten Berau secara berkala setiap minggu, untuk kemudian ditindak lanjut oleh Tim.

Pengaduan dapat disampaikan secara langsung melalui petugas di *front office*, maupun melalui kotak pengaduan atau lewat media lain yang disediakan.”

Pernyataan kepala bidang Pelayanan Umum di atas bertentangan dengan pengalaman yang diceritakan oleh JD (38 Tahun) kepada kami sebagai berikut :

“ Pada awal bulan Agustus 2016 yang lalu kami mengajukan Izin Mendirikan Bangunan untuk rumah tinggal di daerah Teluk Bayur. Setelah semua blanko dan persyaratan kami lengkapi, kami mendapatkan bukti penerimaan berkas lengkap oleh petugas yang ada di bagian depan.

Kami menanyakan kira-kira berapa lama IMB kami dapat terbit, informasi dari petugas bahwa IMB sedikit agak lambat antara 2 minggu sampai dengan 1 bulan.” “ Sebulan kemudian tepatnya pada pertengahan September 2016 kami menanyakan kelanjutan permohonan IMB yang kami ajukan.

Dijawab petugas waktu itu untuk menunggu panggilan untuk peninjauan lapangan.” Pada awal bulan November 2016 kami menanyakan kembali kenapa belum ada respon dari permohonan IMB kami, selain itu juga kami menanyakan kemana kami harus mengadakan permasalahan ini.

Petugas kemudian mengarahkan untuk bertemu dengan Kepala Pelayanan Umum . Oleh kepala bidang akan dikoordinasikan terlebih dahulu dengan pejabat yang bersangkutan, kami diminta menunggu informasi selanjutnya.”

Setelah sebulan kami tidak mendapatkan informasi kejelasan terhadap permohonan IMB kami, saya menghadap kembali ke kepala bidang pengaduan, oleh kepala bidang disarankan untuk mengajukan kembali permohonan IMB.! Kami sangat terkejut karena sudah sekian lama tidak ada tindak lanjut kok malah disuruh mengajukan kembali permohonan ? pertanyaan saya sekarang terus berkas kami kemana ?. Setelah dengan nada tinggi dan emosi yang tidak tertahankan akhirnya kami berkeras untuk bertemu dengan Kepala BPPT. Kepala BPPT saat itu memerintahkan kepada pejabat yang berwenang untuk hari itu juga mencari berkas permohonan kami dan segera hari itu juga diproses”.

Pernyataan tersebut senada dengan yang dialami oleh BU (47 Tahun) yang mengurus IMB sudah lebih dari 2 bulan belum selesai menyatakan :

“ Waktu itu saya emosi karena sudah 2 bulan lebih IMB yang saya ajukan belum ada informasi kelanjutannya, saya marah karena tidak ada satupun pejabat yang bisa memberikan solusi terhadap permohonan IMB saya. Saat ditemui oleh kepala bidang pengaduan saya hanya dijanjikan akan diselesaikan, namun sudah lebih dari 2 minggu belum ada kabarnya. Akhirnya saya mencabut semua berkas-berkas yang saya ajukan dan berencana untuk menghadap Bupati Berau menyampaikan permasalahan ini.”

Berdasarkan pernyataan kedua pemohon di atas sangat bertentangan dengan pernyataan Kepala Bidang Pelayanan Umum pada BPPT Kabupaten Berau. Pelayanan pengaduan pada BPPT Kabupaten Berau terlihat belum berjalan, dan hanya memberikan penjelasan-penjelasan tanpa ada solusi yang tepat terhadap pengaduan oleh pemohon. Seharusnya ketika ada pengaduan dari masyarakat segera dilakukan upaya-upaya penyelesaian sehingga masyarakat tidak merasa disepelekan atau diabaikan. Perlu adanya evaluasi secara berkala terhadap pelayanan perizinan yang dilakukan oleh aparatur pada BPPT Kabupaten Berau, sehingga dapat dikendalikan permasalahan-permasalahan yang ada dan tidak sampai menimbulkan keresahan di dalam masyarakat.

D. Pembahasan

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pada BPPT Kabupaten Berau harus berdasarkan pada prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang mencakup unsur-unsur kelengkapan persyaratan, prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya atau tarif pelayanan, kompetensi aparatur penyelenggara pelayanan, perilaku penyelenggara pelayanan, maklumat pelayanan, dan penanganan pengaduan terhadap penyelenggaraan pelayanan public. Masyarakat pengguna pelayanan publik akan menilai bagaimana penyelenggaraan pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau dengan mengacu pada beberapa prinsip penyelenggaraan pelayanan public tersebut. Berdasarkan hasil temuan persepsi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau yang telah diuraikan di atas akan dibahas sebagai berikut.

1. Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Perizinan yang diselenggarakan oleh Aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Berau

a. Persepsi masyarakat terhadap persyaratan Pelayanan Perizinan pada BPPT

Persyaratan merupakan dokumen atau berkas-berkas yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan perizinan, baik secara administratif maupun secara teknis. Persyaratan merupakan dokumen yang harus dipenuhi oleh pemohon / pengguna jasa penyelenggara pelayanan perizinan untuk mendapatkan dokumen berupa surat izin tertentu. (Novan

Rivandi; 2010). Berdasarkan hasil termuan yang telah diuraikan di atas menunjukkan bahwa secara prosedural persyaratan memang sudah tertulis / terdapat di masing-masing blanko isian untuk tiap-tiap izin yang dimohon oleh masyarakat, akan tetapi terkadang ada beberapa izin yang memiliki tambahan persyaratan yang tidak tertulis seperti di dalam blanko pelayanan perizinan.

Persyaratan tambahan yang harus dipenuhi untuk suatu perizinan akan memberikan tambahan beban bagi pemohon, baik beban moril maupun materiil karena untuk mengurus tambahan persyaratan dimaksud juga membutuhkan biaya yang tidak sedikit. Disamping itu persyaratan tambahan juga tidak dapat diurus secara langsung di BPPT Kabupaten Berau sehingga memerlukan waktu, tenaga dan biaya tambahan bagi pemohon untuk melengkapi berkas dimaksud.

Untuk pengurusan izin secara parallel / bersamaan pemohon harus menggandakan / fotocopy masing-masing persyaratan yang sama untuk berkas perizinan yang berbeda, padahal hanya untuk satu orang / satu nama serta pengurusannya juga di BPPT Kabupaten Berau. Seharusnya untuk kelengkapan berkas persyaratan yang sama, maka cukup satu berkas saja karena dikumpulkan di BPPT Kabupaten Berau sehingga pemberkasan tidak membebani pemohon. Contoh untuk fotocopy HO seharusnya cukup satu saja untuk Surat Izin Tempat Usaha, Surat Izin Usaha Perdagangan maupun izin lainnya karena dikumpulkan juga di BPPT Kabupaten Berau.

Prosedur pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau dinilai masih sangat birokratis, artinya masyarakat merasakan dimana ketika mengurus perizinan secara bersamaan (parallel) tidak ada kemudahan dalam hal pemberkasan, artinya tiap-tiap izin harus melengkapi berkas, padahal berkasnya sama, seharusnya cukup satu berkas yang sama untuk keseluruhan izin yang dimohon. Tambahan persyaratan yang diwajibkan kepada BPPT oleh SKPD lain harus memiliki dasar hukum yang jelas dan dipahami juga oleh aparatur pada BPPT Kabupaten Berau. Tambahan persyaratan yang harus dipenuhi oleh pemohon seharusnya disosialisasikan agar pemohon memahami akan arti pentingnya tambahan persyaratan tersebut, sehingga pemohon tidak merasakan keberatan dan menyadari bahwa tambahan persyaratan tersebut memang untuk kepentingan bersama.

Persyaratan pelayanan perizinan yang dikeluarkan oleh BPPT Kabupaten Berau seharusnya dipahami betul oleh aparatur pada BPPT mulai dari dasar hukum terhadap persyaratan yang harus dipenuhi, bagaimana cara mendapatkan persyaratan tambahan di maksud dan berapa perkiraan biaya persyaratan tambahan dimaksud. Alangkah baiknya jika persyaratan tambahan tersebut juga dapat diproses / diurus di kantor BPPT Kabupaten Berau sehingga masyarakat / pemohon tidak harus mondar-mandir kembali dan pelayanan perizinan betul-betul terpadu satu pintu sesuai dengan amanat Undang-Undang.

Persyaratan yang ditetapkan pada masing-masing perizinan seharusnya betul-betul memiliki dasar hukum dan berpihak kepada

kepentingan masyarakat. Disisi lain persyaratan tersebut seharusnya mudah, murah dan transparan sehingga tidak membebani masyarakat ketika akan mengurusnya, lebih baik lagi apabila dapat diselesaikan langsung di kantor BPPT Kabupaten Berau. Disamping itu diusahakan persyaratan yang dibebankan kepada pemohon harus yang mampu dipenuhi oleh pemohon agar tidak memberatkan, terutama bagi peningkatan iklim investasi di Kabupaten Berau.

b. Persepsi masyarakat terhadap prosedur Pelayanan Perizinan pada BPPT

Menurut Muhammad Ali (2000 : 325) Prosedur adalah tata cara kerja atau cara menjalankan suatu pekerjaan. Prosedur pada dasarnya adalah suatu susunan yang teratur dari kegiatan yang berhubungan satu sama lainnya dan prosedur-prosedur yang berkaitan melaksanakan dan memudahkan kegiatan utama dari suatu organisasi. Prosedur adalah suatu tata cara kerja atau kegiatan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan urutan waktu dan memiliki pola kerja yang tetap yang telah ditentukan.

Prosedur merupakan tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Prosedur merupakan acuan bagi pemberi pelayanan dan penerima pelayanan dalam melaksanakan kegiatan pelayanan termasuk pelayanan perizinan yang diberikan oleh aparatur BPPT Kabupaten Berau kepada pemohon. Proses Pelayanan perizinan dimulai ketika masyarakat mengajukan permohonan izin, sampai dengan masyarakat menerima Surat Izin yang dimohonkan. Prosedur pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau sudah disusun

sedemikian sistematis sehingga diharapkan akan memberi kemudahan bagi masyarakat / pemohon dalam mengurus suatu surat izin.

Kenyataan hasil temuan di lapangan berbeda dengan apa yang diuraikan oleh pejabat di BPPT Kabupaten Berau, masyarakat merasa bahwa prosedur dalam pengurusan izin berbelit-belit. Ada beberapa tambahan persyaratan yang tidak tertulis pada blanko permohonan perizinan yang harus dipenuhi untuk pengurusan suatu surat izin. Standard baku pelayanan (*Standard Operating Procedure* SOP) pelayanan perizinan tidak terperinci untuk masing-masing perizinan, sehingga pemohon tidak memiliki informasi yang akurat terhadap prosedur pelayanan perizinan yang baku. Ketika dikonfirmasi ke aparatur BPPT Kabupaten Berau menyatakan bahwa SOP untuk masing-masing perizinan sudah ada akan tetapi masih dalam bentuk draft SOP dan belum dibakukan dalam peraturan bupati Berau sehingga belum bisa diumumkan.

Berdasarkan temuan-temuan berkenaan dengan persepsi masyarakat / pemohon terhadap prosedur pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau didapatkan bahwa prosedur yang ada belum berjalan sesuai keinginan. Penyebabnya dikarenakan masih adanya prosedur lain yang harus ditempuh oleh pemohon untuk mendapatkan perizinan tertentu, disisi lain SOP terhadap keseluruhan pelayanan perizinan juga belum memiliki dasar hukum sehingga belum bisa dilaksanakan secara optimal.

Dalam penetapan prosedur pelayanan sebaiknya dilakukan analisis yang lebih mendetail sehingga ketika prosedur telah ditetapkan akan memberikan hasil yang optimal. Perlu dilakukan pengkajian secara rutin

terhadap prosedur yang telah ditetapkan sehingga akan memberikan hasil yang lebih optimal.

c. **Persepsi masyarakat terhadap waktu Pelayanan Perizinan pada BPPT**

Waktu penyelesaian merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Semakin cepat waktu penyelesaian pelayanan, maka akan semakin meningkatkan kepercayaan masyarakat akan pelayanan yang diberikan. Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan perizinan dari setiap izin mulai dari penerimaan berkas sampai dengan terbitnya surat izin.

Informasi yang didapatkan dari Sekretaris BPPT Kabupaten Berau menyatakan bahwa Semua pelayanan perizinan sudah memiliki standar pelayanan termasuk di dalamnya waktu penyelesaian masing-masing izin, permasalahannya adalah bahwa SOP yang sudah disusun belum memiliki kekuatan hukum yang tetap. Disisi lain masih ada beberapa permasalahan berkenaan dengan waktu penyelesaian izin terutama Izin Mendirikan Bangunan antara lain :

1. Keterbatasan tenaga teknis pengelola IMB
2. Pengaruh cuaca, dimana seringkali terjadi hujan
3. Kendala dengan Tim teknis, dimana kadang-kadang tim dari SKPD lain tidak bisa hadir sehingga peninjauan tidak bisa dilaksanakan

4. Sarana transportasi berupa mobil operasional yang terbatas sedikit menyulitkan Tim teknis ketika harus meninjau ke lokasi.
5. Benturan waktu antara tugas kedinasan Kepala BPPT dengan waktu penyelesaian IMB.

Menurut Ridwan (2011) waktu penyelesaian pelayanan perizinan berhubungan dengan kinerja dari aparatur penyelenggara pelayanan perizinan, semakin cepat waktu penyelesaian dengan berpedoman pada peraturan perundang-undangan yang berlaku maka kinerja aparatur penyelenggara pelayanan semakin tinggi. Sebaliknya semakin lama waktu penyelesaian pelayanan perizinan, maka kinerja aparatur penyelenggara pelayanan perizinan semakin rendah. Pendapat ini juga didukung oleh Aminullah (2012) yang menyatakan bahwa waktu pelayanan penyelenggara perizinan dalam menyelesaikan suatu izin akan dipengaruhi oleh kinerja dari aparatur penyelenggara dimaksud. Semakin tinggi kinerja aparatur penyelenggara pelayanan perizinan, maka akan semakin cepat dalam penyelesaian suatu izin yang diajukan oleh pemohon.

Untuk dapat mencapai tingkat kinerja yang diinginkan, maka perlu tingkatkan kemampuan dari aparatur pada BPPT Kabupaten Berau melalui pendidikan dan pelatihan, bimbingan teknis maupun upaya lain yang mampu meningkatkan kemampuan aparatur pada BPPT Kabupaten Berau. Dengan adanya peningkatan kemampuan aparatur pada BPPT Kabupaten Berau, maka diharapkan akan mampu meningkatkan kinerja pelayanan perizinan yang dilakukan oleh aparatur pada BPPT Kabupaten Berau dalam memberikan pelayanan perizinan.

d. Persepsi masyarakat terhadap Biaya / Tarif Pelayanan Perizinan pada BPPT Kabupaten Berau

Biaya pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Biaya pelayanan termasuk rinciannya harus ditentukan secara konsisten dan tidak boleh ada diskriminasi, sebab akan menimbulkan ketidakpercayaan penerima pelayanan kepada pemberi pelayanan. Biaya pelayanan ini harus jelas pada setiap jasa pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat, sehingga tidak menimbulkan kecemasan, khususnya kepada pihak atau masyarakat yang kurang mampu. Biaya / tarif pelayanan adalah sejumlah uang yang harus dikeluarkan / dikenakan kepada pemohon atau penerima pelayanan perizinan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara perizinan yang besarnya ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Biaya dikenakan tidak pada semua perizinan, akan tetapi hanya perizinan yang memang secara hukum masih dikenakan tariff retribusi daerah. Izin yang masih dikenakan tarif retribusi adalah Izin Mendirikan Bangunan, dan Surat Izin Tempat Usaha (SITU), sedangkan untuk perizinan yang lain gratis. Berdasarkan beberapa pernyataan pemohon yang dikonfirmasi oleh kepala bidang pelayanan umum menyatakan bahwa tidak ada pembayaran lain yang harus dibebankan kepada pemohon selain yang sudah tertera dalam Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD) yang sesuai dengan peraturan daerah yang berlaku. Tarif retribusi yang dikenakan oleh BPPT Kabupaten Berau memang sudah sesuai dengan

yang tertera pada SKRD, dan tidak ada biaya tambahan lain yang harus dibayar oleh pemohon.

Pungutan liar atau pungli adalah pengenaan biaya di tempat yang tidak seharusnya biaya dikenakan atau dipungut. Kebanyakan pungli dipungut oleh pejabat atau aparat, walaupun pungli^[2] termasuk ilegal dan digolongkan sebagai KKN, tetapi kenyataannya hal ini jamak terjadi di Indonesia. Salah satu upaya aparat BPPT Kabupaten Berau dalam menghilangkan pungli adalah dengan menerapkan transparansi dalam penetapan tarif retribusi pelayanan perizinan, artinya bahwa apa yang seharusnya pemohon bayar sesuai dengan apa yang tertera di dalam Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD) yang ditanda tangani oleh Kepala dan Bendahara BPPT serta pemohon sebagai penyeter / pembayar layanan perizinan.

- e. Persepsi masyarakat terhadap Kompetensi Petugas Pelayanan Perizinan pada BPPT Kabupaten Berau

Kompetensi menurut Spencer & Spencer dalam Palan (2007) adalah sebagai karakteristik dasar yang dimiliki oleh seorang individu yang berhubungan secara kausal dalam memenuhi kriteria yang diperlukan dalam menduduki suatu jabatan. Kompetensi terdiri dari 5 tipe karakteristik, yaitu motif (kemauan konsisten sekaligus menjadi sebab dari tindakan), faktor bawaan (karakter dan respon yang konsisten), konsep diri (gambaran diri), pengetahuan (informasi dalam bidang tertentu) dan keterampilan (kemampuan untuk melaksanakan tugas)

Hal ini sejalan dengan pendapat Becker and Ulrich dalam Suparno (2005:24) bahwa competency refers to an individual's knowledge, skill, ability or personality characteristics that directly influence job performance. Artinya, kompetensi mengandung aspek-aspek pengetahuan, ketrampilan (keahlian) dan kemampuan ataupun karakteristik kepribadian yang mempengaruhi kinerja.

Berbeda dengan Fogg (2004:90) yang membagi Kompetensi kompetensi menjadi 2 (dua) kategori yaitu kompetensi dasar dan yang membedakan kompetensi dasar (Threshold) dan kompetensi pembeda (differentiating) menurut kriteria yang digunakan untuk memprediksi kinerja suatu pekerjaan. Kompetensi dasar (Threshold competencies) adalah karakteristik utama, yang biasanya berupa pengetahuan atau keahlian dasar seperti kemampuan untuk membaca, sedangkan kompetensi differentiating adalah kompetensi yang membuat seseorang berbeda dari yang lain.

Kompetensi merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana pelayanan perizinan mencakup pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman serta dedikasinya dalam memberikan pelayanan perizinan kepada pemohon / masyarakat. Kompetensi mutlak harus dimiliki oleh seluruh aparatur yang melaksanakan pelayanan perizinan, mulai dari *front office*, *back office*, sampai dengan petugas di lapangan serta jajaran pejabat structural pada BPPT Kabupaten Berau. Berdasarkan uraian pada bahasan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa tidak semua aparatur pada BPPT Kabupaten Berau memiliki

kompetensi dalam melaksanakan pelayanan perizinan. Hal tersebut perlu mendapatkan perhatian yang lebih karena akan mempengaruhi kinerja dalam pelayanan perizinan.

Peningkatan kompetensi aparatur pada BPPT Kabupaten Berau sangat dibutuhkan agar mampu memberikan pelayanan secara prima kepada masyarakat. Disisi lain perlu adanya evaluasi terhadap kompetensi masing-masing aparatur agar diketahui tingkatan kompetensinya sehingga memudahkan dalam pengambilan tindakan selanjutnya. Selain itu juga diperlukan motivasi-motivasi kepada aparatur BPPT Kabupaten Berau agar memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Sistem *Punish and Reward* dapat diterapkan untuk memicu motivasi kerja aparatur, artinya apabila aparatur tidak bekerja sesuai dengan tupoksinya maka diberikan sanksi yang sesuai. Sedangkan bagi aparatur yang memiliki prestasi kinerja yang baik dalam memberikan pelayanan perizinan hendaknya diberikan penghargaan yang sesuai.

f. **Persepsi masyarakat terhadap Perilaku Petugas Pelayanan Perizinan pada BPPT Kabupaten Berau**

Perilaku seseorang dikelompokkan ke dalam perilaku wajar, perilaku dapat diterima, perilaku aneh, dan perilaku menyimpang. Dalam sosiologi, perilaku dianggap sebagai sesuatu yang tidak ditujukan kepada orang lain dan oleh karenanya merupakan suatu tindakan sosial manusia yang sangat mendasar.¹¹ Perilaku tidak boleh disalahartikan sebagai perilaku sosial, yang merupakan suatu tindakan

dengan tingkat lebih tinggi, karena perilaku sosial adalah perilaku yang secara khusus ditujukan kepada orang lain.

Perilaku adalah keteraturan tertentu dalam hal perasaan (afeksi), pemikiran (kognisi), dan predisposisi tindakan (konasi) seseorang terhadap suatu aspek di lingkungan sekitarnya. Dalam pengertian umum perilaku adalah segala perbuatan tindakan yang dilakukan makhluk hidup. Perilaku adalah suatu aksi dan reaksi suatu organisme terhadap lingkungannya. Hal ini berarti bahwa perilaku baru berwujud bila ada sesuatu yang diperlukan untuk menimbulkan tanggapan yang disebut rangsangan.

Perilaku petugas pelayanan perizinan adalah segala tindak tanduk dan tingkah laku yang dilakukan oleh petugas dalam memberikan pelayanan kepada pemohon, mulai dari penerimaan berkas sampai dengan terbitnya Surat Izin. Perilaku petugas pelayanan perizinan sangat berpengaruh terhadap persepsi masyarakat akan pelayanan perizinan yang diberikan oleh aparatur BPPT secara keseluruhan, oleh karena itu sopan santun, ramah tamah, dan semua petugas memiliki kode etik dan etika yang harus dijaga setiap saat.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku aparatur pelayanan pada BPPT Kabupaten Berau memiliki perilaku yang sopan santun kepada pemohon, melayani dengan sabar dan sesuai dengan prosedur yang ada. Apabila ada permasalahan yang tidak dapat diselesaikan oleh petugas pada *front office*, maka akan dilimpahkan ke pejabat structural yang membidangi secara berjenjang sampai dengan kepada Kepala BPPT Kabupaten Berau.

- g. Persepsi masyarakat terhadap Maklumat Pelayanan Perizinan pada BPPT Kabupaten Berau.

Makluman pelayanan perizinan merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara pelayanan perizinan untuk melaksanakan pelayanan perizinan sesuai dengan standard yang telah ditetapkan. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan. (*Pasal 1 Angka 8 UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*). Maklumat pelayanan merupakan bentuk legalitas yang memberikan hak kepada masyarakat pengguna layanan untuk mendapatkan akses pelayanan publik yang sesuai dengan harapan dan kebutuhannya, perlindungan atau pengayoman, kepastian biaya dan waktu penyelesaian, mengajukan keluhan, pengaduan dan melakukan pengawasan. Sebuah maklumat pelayanan membawa konsekuensi besar.

Maklumat pelayanan adalah salah satu bukti kesungguhan pemberi layanan publik untuk menerapkan prinsip - prinsip good governance (transparansi, akuntabilitas, keterbukaan dan keadilan) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakatnya. Masyarakat harus mengetahui maklumat tersebut dan memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk menyalurkan keinginan dan sarannya serta melakukan pengawasan dan komplain bila ada ketidaksesuaian antara yang dijanjikan dengan praktek pelaksanaannya

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa maklumat pelayanan pada BPPT Kabupaten Berau belum memiliki dasar hukum yang kuat sehingga belum bisa untuk ditampilkan / diberikan kepada masyarakat. Hal tersebut menyebabkan masyarakat tidak bisa memberikan persepsi terhadap maklumat pelayanan perizinan yang diberikan oleh aparat BPPT Kabupaten Berau.

- h. Persepsi masyarakat terhadap Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan pada BPPT Kabupaten Berau.

Pengaduan, adalah laporan yang mengandung informasi atau indikasi terjadinya penyalahgunaan wewenang, penyimpangan atau pelanggaran perilaku yang dilakukan oleh aparat pengadilan, yang berasal dari masyarakat, anggota; instansi peradilan, instansi di luar pengadilan, maupun dari media massa dan sumber-sumber informasi lain yang relevan. Penanganan pengaduan masyarakat, adalah rangkaian proses penanganan atas pengaduan yang ditujukan terhadap instansi, atau pelayanan publik, atau tingkah laku aparat pengadilan, dengan cara melakukan monitoring dan atau observasi dan atau konfirmasi dan atau klarifikasi dan atau investigasi (pemeriksaan) untuk mengungkapkan benar tidaknya hal yang diadukan tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa penanganan pengaduan pada BPPT Kabupaten Berau belum sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat. Pengelolaan dan penanganan pengaduan masih belum terpolakan dan sistematis dan masih saling melemparkan *bola*

panas, sehingga masyarakat menjadi korban. Menurut Ahmadi Sudding (2012) salah satu tolok ukur keberhasilan pelayanan perizinan adalah bagaimana penanganan pengaduan masyarakat dikelola secara terpola dan sistematis dengan melibatkan keseluruhan pihak-pihak yang terkait sehingga masyarakat mendapatkan kepastian hukum terhadap permasalahan yang diadukan.

Apabila dalam suatu satuan organisasi pelayanan publik penanganan pengaduan masih amburadul, maka dapat dinilai bahwa penyelenggaraan pelayanan perizinan pada organisasi tersebut juga masih belum berjalan secara baik. Penanganan pengaduan menjadi sangat krusial karena masyarakat menginginkan mendapatkan kepastian hukum dari permasalahan yang diadukan sehingga mereka akan merasa bahwa ada jaminan hukum dari permasalahan yang diadukannya.

2. Variabel Kualitas Pelayanan Perizinan Yang Paling Berpengaruh Terhadap Persepsi Masyarakat pada Pelayanan Perizinan yang diberikan oleh Aparatur BPPT Kabupaten Berau

Berdasarkan pembahasan untuk masing-masing variabel persepsi masyarakat terhadap pelayanan perizinan yang diberikan oleh aparatur pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Berau maka dapat ditarik garis besar sebagai berikut :

- a. Persepsi masyarakat secara keseluruhan dari (8) delapan variabel yaitu variabel persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya / tarif pelayanan, kompetensi petugas pelayanan,

perilaku petugas pelayanan, maklumat pelayanan dan penanganan pengaduan saran dan masukan hanya variabel biaya dan perilaku petugas pelayanan masyarakat menyatakan cukup puas. Sedangkan 6 (enam) variabel lainnya yaitu persyarata pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, kompetensi petugas pelayanan, maklumat pelayanan dan penanganan pengaduan saran dan masukan masyarakat menyatakan tidak puas. Kenyataan ini membuktikan bahwa secara garis besar persepsi masyarakat terhadap pelayanan perizinan yang diberikan oleh aparatur pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Berau masih belum memberikan tingkat kepuasan yang sesuai atau diinginkan oleh masyarakat. Persepsi masyarakat masih bersifat negatif / masih belum puas dengan pelayanan yang diberikan karena belum sesuai dengan yang diinginkan masyarakat. Masyarakat merasakan bahwa pelayanan perizinan yang diberikan oleh aparatur pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Berau masih terlampau birokratis (untuk persyaratan pelayanan dan prosedur pelayanan), waktu pelayanan mulai dari memasukkan berkas sampai dengan terbitnya izin juga dinilai masih sangat lamban tidak sesuai dengan Standard Operasional Prosedur yang seharusnya. Tingkat kemampuan / kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan perizinan juga belum merata bahkan hanya tertumpu pada beberapa aparatur yang terlihat menguasai, sedangkan yang lain tergantung dari yang bersangkutan. Untuk

permasalahan pelayanan perizinan yang diberikan oleh aparatur pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Berau. Penanganan pengaduan tidak berjalan dan terkesan saling melemparkan tanggung jawab apabila ada permasalahan dengan pelayanan perizinan yang diberikan oleh aparatur pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Berau.

- 3). Persyaratan dan prosedur pelayanan perizinan menjadi variabel ketiga yang dikeluhkan oleh masyarakat, dimana persyaratan pelayanan perizinan berdasarkan persepsi masyarakat terkesan terlampau berbelit-belit, bahkan terkesan double persyaratan. Persyaratan pelayanan perizinan seharusnya bersifat parallel artinya untuk persyaratan perizinan yang sama pada izin yang berbeda cukup satu berkas, sehingga akan memudahkan masyarakat. Disisi lain persyaratan pelayanan perizinan yang tidak bersifat penting dan tidak diatur dalam peraturan yang berlaku seharusnya tidak menjadi persyaratan dalam pelayanan perizinan. Untuk prosedur pelayanan masyarakat memberikan persepsi bahwa prosedur pelayanan perizinan yang diberikan oleh aparatur pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Berau masih terkesan berbelit-belit, bahkan ada beberapa tambahan prosedur yang harus dilalui oleh masyarakat untuk mengurus perizinan tertentu.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab IV didapatkan beberapa kesimpulan yaitu :

1. Dari 8 (delapan) variabel yang digunakan dalam penelitian, hanya 2 (dua) variabel yang masyarakat menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Berau yaitu biaya / tarif pelayanan perizinan dan perilaku petugas pelayanan perizinan yang dipersepsikan positif oleh masyarakat. Sedangkan 6 (enam) variabel lainnya yaitu persyarata pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, kompetensi petugas pelayanan, maklumat pelayanan dan penanganan pengaduan saran dan masukan masyarakat menyatakan tidak puas / masyarakat memberikan persepsi negatif. Kenyataan ini membuktikan bahwa secara garis besar persepsi masyarakat terhadap pelayanan perizinan yang diberikan oleh aparatur pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Berau masih belum memberikan tingkat kepuasan yang sesuai atau diinginkan oleh masyarakat. Artinya bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan perizinan yang diberikan oleh aparatur pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Berau masih negatif.

2. Berdasarkan pembahasan di atas, maka variabel yang paling berpengaruh terhadap persepsi negatif masyarakat tentang pelayanan perizinan yang diberikan oleh aparatur pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Berau adalah :
 - a. Waktu pelayanan perizinan
 - b. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
 - c. Persyaratan dan prosedur pelayanan perizinan

B. Saran

1. Untuk dapat meningkatkan persepsi masyarakat terhadap pelayanan perizinan yang diberikan oleh aparatur pada BPPT Kabupaten Berau maka hendaknya dilakukan hal-hal sebagai berikut :
 - a). Perlu dilakukan penyusunan kembali terhadap persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi untuk permohonan suatu perizinan dengan dasar hukum yang pasti dalam bentuk peraturan Bupati Berau, maupun Peraturan Kepala BPPT Kabupaten Berau.
 - b). Perlu disusun *Standard Operating Procedure* (SOP) untuk masing-masing perizinan sehingga pemohon mendapatkan kepastian prosedur dan kepastian persyaratan serta waktu penyelesaian pelayanan perizinan.

- c). Perlu adanya peningkatan kompetensi petugas pelayanan perizinan sehingga akan dapat meningkatkan kinerja mereka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Perlu disusun maklumat pelayanan perizinan yang memiliki dasar hukum sehingga menjadi acuan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan secara menyeluruh.
 - d). Perlu dibentuk tim khusus pelayanan dan penanganan pengaduan yang terkoordinir baik secara intern maupun dengan tim teknis di SKPD lain yang memiliki dasar hukum yang pasti.
2. Variabel kualitas pelayanan perizinan yang berpengaruh negatif dan signifikan yaitu waktu pelayanan perizinan, penanganan pengaduan, saran dan masukan serta prosedur dan persyaratan pelayanan perizinan, maka harus dilakukan perbaikan sesegera mungkin agar tidak menimbulkan kekecewaan yang lebih mendalam dari masyarakat. **Harus ada *Punish and Reward* bagi aparatur pada BPPT Kabupaten Berau sehingga akan meningkatkan kinerja dalam pelayanan perizinan maupun pelayanan pengaduan masyarakat. Untuk prosedur dan persyaratan perizinan perlu dilakukan kembali penyederhanaan kembali dengan mengacu peraturan perundangan yang berlaku.**

DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah. 2011. Karakteristik Universal Pelayanan Publik : Sebuah Tinjauan Teoritik. *Jurnal Borneo Administrator*. Vol. 7 No. 3 Tahun 2011. P: 353
372.
- Arsyad, Lincolin, 1995, *Pengantar Perencanaan dan Pembangunan Ekonomi Daerah*, Yogyakarta:BPFE
- Assegaff, Mohammad. 2009. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Penerbangan PT. Garuda Di Kota Semarang)". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Vol. 10. No. 2. Juli. Hal. 171 – 186. Unisulla Semarang. Semarang.
- Bappenas. 2003. *Pelayanan Publik Di Era Desentralisasi: Studi Tentang Variasi Cakupan dan Peranan Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik*. Jakarta: Badan Perencanaan Pembangunan Nasional.
- Budiman, 2015, *Analisis Pelayanan Publik Studi Pelayanan Perizinan Pada Badan Perizinan Terpadu Kabupaten Sragen Jawa Tengah*, Penerbit Pustaka Ilmu Surabaya
- Denhardt, Janet V. and Denhardt, Robert B. 2007. *The New Public Service*. London : M.E. Sharpe Inc
- Effendi S. (2005). *Membangun Budaya Birokrasi untuk Good Governance* (Makalah), Kementrian Menpan, Jakarta.
- Enceng, Liestyodono BI, Purwaningdyah MW. 2008. Meningkatkan Kompetensi Aparatur Pemerintah Daerah Dalam Mewujudkan Good Governance. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen PNS*. Vol. 2 Juni 2008.

- Ferdinand, Agusty.2002. *Structural Equation Modeling Dalam Penel*
Manajemen.edisi 3. Semarang : BP UNDIP.
- Henry, Nicholas. 1995. *Public Administration and Public Affairs (Sixth*
Edition).Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.
- Hughes, Owen E. 1998. *Public Management and Administration: An Introduction*
(Second Edition). New York: St. Martin Press.
- Jonathan, Robin. 2005. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan*
pada Sektor Publik di Kabupaten dan Kota di Propinsi Kalimantan
Timur.Jurnal Keuangan dan Perbankan. Th. IX. No. 2, Mei. Universitas 17
Agustus1945. Samarinda.
- Keban, Yeremias T. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep,*
Teori dan Isu (Edisi Pertama). Yogyakarta: Gava Media.
- Lovelock Christoper, 1994, *Product Plus, How Product and service competitive*
Anvantage, New York : Graw Hill, Inc
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. SalembaEmpat.
Jakarta.
- Maholtra Naresh K, 1996, *Marketing Research, An Applied Orientation*, NJ, Prentice
Hall, Inc.
- Mahmudi, 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN
- Mansyur, T,2008.Faktor – faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publikdi
bagian Bina Sosiali kota lhoksoumawe.*Tesis*Universitas Sumatera Utara
Medan
- Mas'ud, Fuad, 2004. *Survai Diagnosis Organisasional*. Semarang: BP Undip

- Moerir, H.A.S, 1992, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta E Aksara
- Nawawi, Juanda. 2012. Membangun Kepercayaan Dalam Mewujudkan Good Governance. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*. Vol. 1 No. 3 Juni 2012. P: 19 – 29.
- Nazir, Moh 1999. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nutt, Paul C. 2005. Comparing Public and Private Sector Decision-Making Practices. *Journal of Public Administration Research and Theory*. JPART 16. P:289–318.
- Pasalong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Rakhmat. 2005. Reformasi Administrasi Publik Menuju Pemerintahan Daerah yang Demokratis. *Jurnal Administrasi Publik*. Volume 1/No.1/2005.
- Rasyid, Riyas M. 2004. *Manajemen Pembangunan Otonomi Daerah. Bahan Semiloka Nasional*, Ditjend PUOD, Jakarta
- Rudianto, Yayan. 2005. Pelayanan Publik Pada Penyelenggaraan Pemerintah Kecamatan. *Jurnal Madani*. Edisi II/November 2005. P: 32-45.
- Sampara, Lukman. 1999. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Sanjaya, Aan, 2009 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen pada perusahaan organda (PO) Handoyo. Universitas Dian Nuswantoro
- Sedarmayanti, 2003. *Good Governance, Kepe-merintahan yang Baik dalam rangka otonomi Daerah*, Bandung: Mandar Maju.
- Siagian, Sondang P. 2001. *Administrasi Pembangunan: Konsep, Dimensi dan Strateginya*. Jakarta: Bumi Aksar

- Sinambela, Lijan poltak, 2006. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, & Implementasi*, Jakarta : PT Bumi Aksara,.
- Siswadi, Edi, 2012. *Birokrasi Masa Depan : Menuju Tata Kelola Pemerintahan yang Efektif dan Prima*. Bandung : Mutiara Press
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Supriatna, Tjahya. 1993. *Sistem Administrasi Pemerintahan di Daerah*, cetakan 1. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tandjung, Jenu Widjaja. 2004. *Marketing Management : Pendekatan Pada Nilai-Nilai Pelanggan*. Edisi Kedua. Cetakan Kedua. Bayumedia Publishing. Malang.
- Tjiptono Fandy, 2006. *Pemasaran jasa*. Malang: bayumedia
- Thoha, Miftah. 2003 *Perpektif Perilaku Birokrasi*. Dimensi-dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara. Jakarta : PT Radja Grafindo Persada.
- Todaro, Michael dan Mark Karl. 2004. *Pembangunan Ekonomi di Dunia Ketiga*. Jakarta: Erlangga.
- Umar, Husein. 2004. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Utomo, Sad Dian. 2008. Penanganan Pengaduan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*. Volume 15, Nomor 3 Sept—Des 2008.P: 161-167.
- Wasistiono, Sadu. 2001. *Kapita Selekta Manajemen Pemerintahan Daerah*, Bandung: Alqaprint
- Zeithaml, Valerie A., A. Parasuraman & Leonard L. Berry. 1990. *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.

Peraturan Perundangan:

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah



Lampiran I Pedoman Wawancara

Panduan Pertanyaan Penelitian Untuk Informan Internal / Eksternal

I. Identitas Responden

1. Nama / Umur responden :
2. Pekerjaan :
3. Pendidikan :

II. Pertanyaan Penelitian

1. Jenis Perizinan apa yang sedang diurus / dimohon
2. Bagaimana menurut pendapat anda tentang persyaratan perizinan yang disyaratkan oleh BPPT Kabupaten Berau ?
3. Bagaimana menurut pendapat anda tentang prosedur pelayanan perizinan BPPT Kabupaten Berau ?
4. Bagaimana menurut pendapat anda tentang prosedur pelayanan perizinan BPPT Kabupaten Berau ?
5. Bagaimana pendapat saudara terhadap biaya pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?
6. Bagaimana pendapat saudara terhadap kompetensi petugas pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?
7. Bagaimana pendapat saudara terhadap perilaku petugas pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?
8. Bagaimana pendapat saudara terhadap pelayanan pengaduan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?

Lampiran II Hasil Wawancara

Pertanyaan Penelitian Untuk Informan Internal

I. Identitas Responden

1. Nama : Drs. Nazaruddin, M.Si
2. Jabatan : Sekretaris BPPT Kab. Berau

II. Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana menurut pendapat anda tentang persyaratan perizinan yang disyaratkan oleh BPPT Kabupaten Berau ?

Persyaratan pelayanan perizinan untuk masing-masing Surat izin sudah tercantum di dalam blanko perizinan masing-masing, sehingga ketika pemohon mengambil blanko perizinan sudah bisa diisi sekaligus dilengkapi persyaratannya.” Setelah blanko diisi lengkap dan dipenuhi persyaratan-persyaratan yang harus dilampirkan, maka petugas di *front office* akan memproses validasi berkas, apabila dinyatakan lengkap akan diberi tanda terima berkas lengkap.

Namun apabila berkas tidak lengkap akan dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi secara administrasi persyaratannya lebih dahulu baru akan diberikan tanda terima berkas lengkap untuk diproses lebih lanjut. ”

2. Bagaimana pendapat saudara terhadap prosedur pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?

Prosedur pelayanan perizinan sesuai dengan SOP masing-masing izin.

3. Bagaimana pendapat saudara terhadap waktu pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?

Semua pelayanan perizinan sudah memiliki standard pelayanan termasuk di dalamnya waktu penyelesaian masing-masing izin, permasalahannya adalah bahwa SOP yang sudah disusun belum memiliki kekuatan hukum yang tetap.” “ Disisi lain masih ada permasalahan berkenaan dengan adanya kekurangan tenaga teknis terutama untuk pengelolaan izin mendirikan bangunan.

Persoalan tersebut seringkali menyebabkan IMB yang seyogyanya maksimal penyelesaiannya 15 hari terkadang harus sampai 3 minggu sampai 1 bulan karena ketidak seimbangan antara jumlah tenaga teknis dengan jumlah IMB yang dimohon.

Beberapa usaha telah ditempuh untuk mendapatkan tenaga teknis, akan tetapi belum memenuhi harapan, sehingga masih menjadi permasalahan yang cukup serius terutama dalam pemrosesan IMB di BPPT Kabupaten Berau.

4. Bagaimana pendapat saudara terhadap biaya pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?

Untuk biaya pelayanan perizinan dalam hal ini retribusi daerah disesuaikan dengan peraturan daerah Kabupaten Berau. Biaya retribusi daerah dapat dilihat berdasarkan kriteria izin untuk IMB dan SITU, sedangkan izin lain tidak dipungut biaya alias gratis.

5. Bagaimana pendapat saudara terhadap biaya pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?

Pelayanan Perizinan yang ada di BPPT Kabupaten Berau tidak semuanya dikenakan tarif retribusi daerah, yang sampai dengan sekarang masih ada retribusi daerahnya adalah Izin Mendirikan Bangunan dan Surat Izin Tempat Usaha (SITU), sedangkan perizinan yang lain tidak dipungut biaya retribusi alias gratis.

Pengenaan retribusi disesuaikan dengan Peraturan Daerah Nomor Kabupaten Berau Nomor 6 tahun 2011 Tentang Retribusi IMB dan tidak ada pungutan lain selain yang tertera dalam Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD).”

6. Bagaimana pendapat saudara terhadap kompetensi petugas pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?

Semua pegawai pada BPPT Kabupaten Berau dituntut untuk memiliki kompetensi sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya, disisi lain semua aparatur harus mengetahui dasar-dasar pelayanan kepada masyarakat.

Kompetensi mencakup penguasaan terhadap seluk beluk perizinan, mulai dari persyaratan yang harus dimiliki oleh masing-masing perizinan, sampai dengan bidang-bidang yang menangani masing-masing perizinan.

Kompetensi wajib dimiliki oleh seluruh jajaran aparatur BPPT Kabupaten Berau mulai dari Kepala BPPT sampai dengan petugas *front office*, sehingga ketika pemohon menanyakan tentang perizinan dapat dijawab atau diarahkan.

Secara rutin dilakukan evaluasi terhadap kinerja aparatur, terutama berkaitan dengan kompetensinya dalam memberikan pelayanan perizinan, sehingga akan lebih termonitor dan terkontrol secara rutin.

7. Bagaimana pendapat saudara terhadap perilaku petugas pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?

Setiap aparatur yang bertugas di BPPT Kabupaten Berau sudah diberikan pemahaman tentang perilaku yang harus dilakukan ketika memberikan pelayanan kepada pemohon / masyarakat.

Setiap aparatur wajib memiliki semboyan 3 S : Senyum, Salam dan Sapa. Senyum semua pegawai di BPPT dituntut untuk selalu ramah dan santun kepada semua pemohon, salah satunya adalah melayani dengan senyum apapun yang terjadi.

Salam artinya ketika pemohon datang ke BPPT kita harus / wajib mengucapkan salam yaitu selamat pagi, selamat siang maupun selamat sore, selanjutnya kita akan menyapa dengan “ ada yang bisa kami bantu ?.

Kemudian ketika terjadi permasalahan setiap aparatur tidak diperbolehkan mengedepankan emosi, tetapi harus sabar dan lemah lembut dalam menangani pemohon, meskipun pemohon marah-marah atau berkata dengan nada tinggi.

Apabila petugas pada bagian *front office* tidak mampu melayani pemohon, maka disarankan untuk menghadap ke pejabat yang menangani perizinan atau yang berwenang pada saat itu, untu menghindari adanya emosi yang tinggi antara pemohon dengan petugas *front office*.

8. Bagaimana pendapat saudara terhadap maklumat pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?

Sampai dengan saat ini Maklumat Pelayanan Perizinan belum memiliki dasar hukum yang kuat, baik dalam bentuk peraturan daerah atau peraturan Bupati Berau, sehingga belum bisa dipergunakan secara optimal.” Maklumat pelayanan perizinan tidak dapat ditampilkan karena belum berdasar hukum, sehingga masyarakat sampai dengan saat ini belum bisa melihat maklumat pelayanan pada BPPT Kabupaten Berau.

9. Bagaimana pendapat saudara terhadap pelayanan pengaduan pada BPPT Kabupaten Berau ?

Sebelumnya pelayanan pengaduan dilakukan oleh masing-masing bidang yang disesuaikan dengan perizinan yang dilayani, sedangkan sekarang sudah terpusat di bidang ini.” Pengelolaan pengaduan dilakukan oleh Tim

Penanganan pengaduan BPPT Kabupaten Berau yang diketuai oleh Kepala BPPT Kabupaten Berau.” Tim akan mengevaluasi seluruh pengaduan yang ada di BPPT Kabupaten Berau secara berkala setiap minggu, untuk kemudian ditindak lanjut oleh Tim.

Pengaduan dapat disampaikan secara langsung melalui petugas di *front office*, maupun melalui kotak pengaduan atau lewat media lain yang disediakan.

Pertanyaan Penelitian Untuk Informan Internal

I. Identitas Responden

1. Nama : Kadriansyah, S. Pd
2. Jabatan : Kepala Bidang Pelayanan Umum BPPT Kab. Berau

II. Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana menurut pendapat anda tentang persyaratan perizinan yang disyaratkan oleh BPPT Kabupaten Berau ?

Persyaratan pelayanan perizinan untuk masing-masing Surat izin sudah tercantum di dalam blanko perizinan masing-masing, sehingga ketika pemohon mengambil blanko perizinan sudah bisa diisi sekaligus dilengkapi persyaratannya.” Setelah blanko diisi lengkap dan dipenuhi persyaratan-persyaratan yang harus dilampirkan, maka petugas di *front office* akan memproses validasi berkas, apabila dinyatakan lengkap akan diberi tanda terima berkas lengkap.

Namun apabila berkas tidak lengkap akan dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi secara administrasi persyaratannya lebih dahulu baru akan diberikan tanda terima berkas lengkap untuk diproses lebih lanjut. ”

2. Bagaimana pendapat saudara terhadap prosedur pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?

Proses Pelayanan perizinan dimulai ketika masyarakat mengajukan permohonan izin.

- a. Masyarakat yang mengajukan izin mengambil blanko pelayanan perizinan sesuai dengan izin yang dimohon di bagian *front office*.
- b. Selanjutnya blanko diisi dan dilengkapi berkas-berkas yang dibutuhkan sesuai dengan perizinan yang dimohonkan.
- c. Setelah blanko diisi dan dilengkapi persyaratan-persyaratan sesuai dengan izin yang dimohonkan, selanjutnya dikembalikan lagi ke *front office* untuk dilakukan pengecekan kelengkapan berkas.
- d. Apabila blanko dan kelengkapan berkas sudah memenuhi persyaratan yang sesuai dengan izin dimohon, kemudian diberikan tanda terima berkas lengkap oleh petugas pada *front office*. Apabila berkas masih ada kekurangan, maka pemohon diminta untuk melengkapi kekurangannya untuk mendapatkan tanda terima berkas lengkap.
- e. Setelah berkas lengkap kemudian diserahkan ke petugas bagian *back office* untuk proses selanjutnya.
- f. Berkas yang sudah lengkap selanjutnya dibuatkan berita acara peninjauan sesuai dengan perizinan yang dimohonkan. Pemohon akan diberi kabar via telepon atau SMS kapan akan dilakukan peninjauan.
- g. Pelaksanaan peninjauan dilakukan oleh Tim teknis yang harus didampingi oleh pemohon apabila ada konfirmasi dari perizinan yang dimohonkan.

Apabila hasil peninjauan menunjukkan bahwa terdapat kesesuaian antara berkas yang dimohon dengan kondisi di lapangan dan tidak menyalahi peraturan yang berlaku, maka akan dibuatkan berita acara persetujuan hasil peninjauan lapangan. Apabila tidak terdapat kesesuaian antara permohonan dengan kondisi di lapangan, maka tim akan merujuk pada hasil peninjauan lapangan.

- h. Apabila hasil peninjauan menunjukkan bahwa permohonan izin melanggar peraturan yang berlaku, maka akan dilakukan penolakan secara tertulis kepada pemohon.
- i. Setelah berita acara persetujuan dibuat, maka akan dilakukan proses perhitungan nilai retribusi (bila ada retribusinya, disesuaikan dengan izin yang dimohon) selanjutnya akan dibuatkan Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD) yang harus dibayar oleh pemohon.
- j. Apabila tidak ada retribusi yang harus dibayarkan, maka akan dilakukan proses pembuatan surat izin.
- k. Apabila telah terbit SKRD, maka pemohon diwajibkan untuk membayar SKRD terlebih dahulu untuk dapat diterbitkan Surat Izin yang dimohonkan.

Pemohon kemudian menyerahkan bukti pembayaran SKRD ke *front office* untuk dapat diproses Surat Izin yang dimohonkan. Apabila Surat izin telah selesai diproses, maka pemohon akan diberitahu via telepon maupun sms, bahwa Surat izin yang dimohon telah selesai.”

3. Bagaimana pendapat saudara terhadap waktu pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?

Semua pelayanan perizinan sudah memiliki standard pelayanan termasuk di dalamnya waktu penyelesaian masing-masing izin.

4. Bagaimana pendapat saudara terhadap biaya pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?

Pelayanan Perizinan yang ada di BPPT Kabupaten Berau tidak semuanya dikenakan tarif retribusi daerah, yang sampai deungan sekarang masih ada retribusi daerahnya adalah Izin Mendirikan Bangunan dan Surat Izin Tempat Usaha (SITU), sedangkan perizinan yang lain tidak dipungut biasa retribusi alias gratis.

Pengenaan retribusi disesuaikan dengau Peraturan Daerah Nomor Kabupaten Berau Nomor 6 tahun 2011 Tentang Retribusi IMB dan tidak ada pungutan lain selain yang tertera dalam Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD).

5. Bagaimana pendapat saudara terhadap biaya pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?

Pengenaan retribusi disesuaikan dengan Peraturan Daerah Nomor Kabupaten Berau Nomor 6 tahun 2011 Tentang Retribusi IMB dan tidak ada pungutan lain selain yang tertera dalam Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD).”

6. Bagaimana pendapat saudara terhadap kompetensi petugas pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?

Kompetensi wajib dimiliki oleh seluruh jajaran aparatur BPPT Kabupaten Berau mulai dari Kepala BPPT sampai dengan petugas *front office*, sehingga ketika pemohon menanyakan tentang perizinan dapat dijawab atau diarahkan.

Secara rutin dilakukan evaluasi terhadap kinerja aparatur, terutama berkaitan dengan kompetensinya dalam memberikan pelayanan perizinan, sehingga akan lebih termonitor dan terkontrol secara rutin.

7. Bagaimana pendapat saudara terhadap perilaku petugas pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?

Setiap aparatur wajib memiliki semboyan 3 S : Senyum, Salam dan Sapa. Senyum semua pegawai di BPPT dituntut untuk selalu ramah dan santun kepada semua pemohon, salah satunya adalah melayani dengan senyum apapun yang terjadi.

Salam artinya ketika pemohon datang ke BPPT kita harus / wajib mengucapkan salam yaitu selamat pagi, selamat siang maupun selamat sore, selanjutnya kita akan menyapa dengan “ ada yang bisa kami bantu ?.

8. Bagaimana pendapat saudara terhadap maklumat pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?

Sampai dengan saat ini Maklumat Pelayanan Perizinan belum memiliki dasar hukum yang kuat, baik dalam bentuk peraturan daerah atau peraturan Bupati Berau, sehingga belum bisa dipergunakan secara optimal.” Maklumat pelayanan perizinan tidak dapat ditampilkan karena belum berdasar hukum, sehingga masyarakat sampai dengan saat ini belum bisa melihat maklumat pelayanan pada BPPT Kabupaten Berau.

9. Bagaimana pendapat saudara terhadap pelayanan pengaduan pada BPPT Kabupaten Berau ?

Mulai tahun 2017 pelayanan pengaduan masyarakat sudah ditangani oleh bidang data sistem informasi, pengawasan dan penanganan pengaduan masyarakat.

Sebelumnya pelayanan pengaduan dilakukan oleh masing-masing bidang yang disesuaikan dengan perizinan yang dilayani, sedangkan sekarang sudah terpusat di bidang ini.” Pengelolaan pengaduan dilakukan oleh Tim

Penanganan pengaduan BPPT Kabupaten Berau yang diketuai oleh Kepala BPPT Kabupaten Berau.” Tim akan mengevaluasi seluruh pengaduan yang ada di BPPT Kabupaten Berau secara berkala setiap minggu, untuk kemudian ditindak lanjut oleh Tim.

Pengaduan dapat disampaikan secara langsung melalui petugas di *front office*, maupun melalui kotak pengaduan atau lewat media lain yang disediakan.

Panduan Pertanyaan Penelitian Untuk Informan Eksternal

I. Identitas Responden

1. Nama / Umur responden : Abdul Rahman / 27
2. Pekerjaan : Swasta
3. Pendidikan : SI

II. Pertanyaan Penelitian

1. Jenis Perizinan apa yang sedang diurus / dimohon :
IMB, SITU, SIUP dan TDP untuk usaha bengkel motor
2. Bagaimana menurut pendapat anda tentang persyaratan perizinan yang disyaratkan oleh BPPT Kabupaten Berau ?

Pada saat melakukan pengambilan blanko memang diberikan penjelasan oleh petugas *front office*, akan tetapi antara kelengkapan berkas yang tertulis pada blanko permohonan tidak sesuai.

Ketika kami akan mengajukan izin pendirian bengkel motor, di dalam persyaratan tidak mencantumkan harus ada STTPL dari Badan Lingkungan Hidup Kabupaten Berau, tetapi disampaikan oleh petugas *front office* untuk bengkel wajib STTPL.

Untuk mengurus STTPL juga tidak bisa melalui BPPT tetapi harus mengurus lagi ke BLH Kabupaten Berau, yang mana membutuhkan waktu dan dana yang lebih besar. Selain itu untuk mengurus SPPL juga tidak mudah, banyak persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi, padahal hampir sama dengan persyaratan ketika mengurus izin.”

3. Bagaimana pendapat saudara terhadap prosedur pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?

Terlampau ribet dan berbelit-belit.

4. Bagaimana pendapat saudara terhadap waktu pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?

Lambat dan terlalu lama izin selesai.

5. Bagaimana pendapat saudara terhadap biaya pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?

Biaya sesuai dengan yang ada di kwitansi BPPT.

6. Bagaimana pendapat saudara terhadap kompetensi petugas pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?

Ndak semua petugas mengerti tentang izin.

7. **Bagaimana pendapat saudara terhadap perilaku petugas pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?**

Biasa aja.

8. **Bagaimana pendapat saudara terhadap pelayanan pengaduan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?**

Lambat dalam menangani keluhan masyarakat



Panduan Pertanyaan Penelitian Untuk Informan Eksternal

I. Identitas Responden

1. Nama / Umur responden : Muhammad Komaruddin / 37
2. Pekerjaan : Swasta
3. Pendidikan : SMA

II. Pertanyaan Penelitian

1. Jenis Perizinan apa yang sedang diurus / dimohon :
IMB dan SITU untuk usaha Bengkel Mobil dan Motor
2. Bagaimana menurut pendapat anda tentang persyaratan perizinan yang disyaratkan oleh BPPT Kabupaten Berau ?
Ketika saya memasukkan berkas izin mendirikan bangunan bengkel, dinyatakan lengkap karena sudah memenuhi semua persyaratan berkas yang dibutuhkan, tetapi beberapa hari kemudian saya ditelpon katanya masih ada berkas tambahan yang belum dipenuhi". " Lalu saya ke BPPT untuk menanyakan berkas apa lagi yang kurang, ternyata saya harus mengurus SPPL lebih dahulu, ketika saya tanyakan dasar hukumnya itu persyaratan tambahan dari BLH".
Pada saat mengurus SPPL ke BLH, saya harus melengkapi persyaratan yang hampir sama dengan saat mengurus izin, pertanyaan saya kenapa tidak disatukan saja sehingga tidak membebani pemohon."
3. Bagaimana pendapat saudara terhadap prosedur pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?
Cukup berbelit-belit
4. Bagaimana pendapat saudara terhadap waktu pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?
Izin lambat selesai terutama IMB.
5. Bagaimana pendapat saudara terhadap biaya pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?
Biaya sesuai dengan yang ada di kwitansi BPPT.
6. Bagaimana pendapat saudara terhadap kompetensi petugas pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?
Nggak semua petugas paham masalah perizinan
7. Bagaimana pendapat saudara terhadap perilaku petugas pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?
Cukup ramah.
8. Bagaimana pendapat saudara terhadap pelayanan pengaduan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?
Lambat dalam menangani keluhan masyarakat

Panduan Pertanyaan Penelitian Untuk Informan Eksternal

I. Identitas Responden

1. Nama / Umur responden : Dani Aryanti / 42
2. Pekerjaan : Swasta
3. Pendidikan : S1

II. Pertanyaan Penelitian

1. Jenis Perizinan apa yang sedang diurus / dimohon :
SITU untuk usaha Pemborong Umum
2. Bagaimana menurut pendapat anda tentang persyaratan perizinan yang disyaratkan oleh BPPT Kabupaten Berau ?
Saat saya mengurus SITU untuk pemborong umum, dikatakan oleh petugas *front office* bahwa ada persyaratan tambahan harus mengurus lagi BPJS Ketenagakerjaan terlebih dahulu, sebelum melengkapi berkas-berkas yang lainnya. “ Saya sangat kaget karena dua tahun sebelumnya tidak ada persyaratan tambahan harus mengurus BPJS Ketenagakerjaan, dan saat mengurus BJPS ketenagakerjaan yang kebetulan juga berada di BPPT Kabupaten Berau kami harus membayar sejumlah uang yang cukup besar.
3. Bagaimana pendapat saudara terhadap prosedur pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?
Kurang praktis, kalau bisa lebih disederhanakan.
4. Bagaimana pendapat saudara terhadap waktu pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?
Masih lambat dan terlalu lama izin selesai terutama IMB.
5. Bagaimana pendapat saudara terhadap biaya pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?
Tidak ada biaya yang diminta kecuali yang ada di kwitansi BPPT.
6. Bagaimana pendapat saudara terhadap kompetensi petugas pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?
Cukup mengerti kerjanya.
7. Bagaimana pendapat saudara terhadap perilaku petugas pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?
Cukup ramah.
8. Bagaimana pendapat saudara terhadap pelayanan pengaduan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?
Lambat dalam menangani keluhan masyarakat

Panduan Pertanyaan Penelitian Untuk Informan Eksternal

I. Identitas Responden

1. Nama / Umur responden : Wahyuni Desifitrianti / 40
2. Pekerjaan : Swasta
3. Pendidikan : SMA

II. Pertanyaan Penelitian

1. Jenis Perizinan apa yang sedang diurus / dimohon :
IMB untuk rumah tinggal
2. Bagaimana menurut pendapat anda tentang persyaratan perizinan yang disyaratkan oleh BPPT Kabupaten Berau ?
Persyaratan yang diajukan oleh BPPT Kabupaten Berau sama dengan di daerah-daerah lain dan merupakan persyaratan yang standard.
3. Bagaimana pendapat saudara terhadap prosedur pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?
Pada saat mengurus Izin Mendirikan Bangunan di rumah kami, kami disodorkan blanko yang harus diisi terlebih dahulu dengan dilengkapi berkas-berkas seperti PBB, Izin tetangga (HO), KTP tetangga kiri, kanan depan belakang, gambar rumah yang dimohon. IMB yang saya ajukan hanya untuk rumah tinggal, sehingga persyaratannya juga tidak terlalu memberatkan. “Setelah saya isi blanko dan saya lengkapi semua persyaratannya saya diberi tanda terima berkas lengkap oleh petugas di *front office*, untuk menunggu jadwal peninjauan lokasi.” Sepertinya prosedur awal pengurusan izin IMB kami tidak terlalu berbelit-belit”.
4. Bagaimana pendapat saudara terhadap waktu pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?
Lambat dan terlalu lama terutama untuk IMB.
5. Bagaimana pendapat saudara terhadap biaya pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?
Kami tidak diminta biaya lain selain yang ada di kwitansi BPPT.
6. Bagaimana pendapat saudara terhadap kompetensi petugas pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?
Cukup kompeten, hanya beberapa yang saya lihat kaya ndak ada kerjanya.
7. Bagaimana pendapat saudara terhadap perilaku petugas pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?
Ramah.
8. Bagaimana pendapat saudara terhadap pelayanan pengaduan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?
Kurang sigap kalau menyelesaikan keluhan masyarakat

Panduan Pertanyaan Penelitian Untuk Informan Eksternal

I. Identitas Responden

1. Nama / Umur responden : Sri Mulyani / 27
2. Pekerjaan : Swasta
3. Pendidikan : D3

II. Pertanyaan Penelitian

1. Jenis Perizinan apa yang sedang diurus / dimohon :
IMB, SITU, SIUP dan TDP untuk bengkel motor
2. Bagaimana menurut pendapat anda tentang persyaratan perizinan yang disyaratkan oleh BPPT Kabupaten Berau ?
Persyaratan yang diajukan oleh BPPT Kabupaten Berau terlampau memberatkan, kalau bisa dikurangi agar tidak memberatkan masyarakat.
3. Bagaimana pendapat saudara terhadap prosedur pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?
Sewaktu saya mengajukan izin mendirikan bangunan untuk bengkel saya dipusingkan karena informasi yang saya terima di BPPT saya harus mengurus UKL UPL terlebih dahulu ke BLH, sementara bengkel saya sudah cukup lama berdiri dan tidaklah terlampau besar. “ Kemudian saya ke BLH, dan menanyakan persyaratan yang harus saya lengkapi untuk izin mendirikan bangunan, dan ternyata saya hanya diminta mengurus SPPL bukan UKL atau UPL.” Perbedaan informasi antara aparaturnya di BPPT dan di BLH ini membuat saya bingung, mengapa tidak sama, kenapa tidak sekaligus untuk mengurus SPPL atau UKL UPL di BPPT saja biar mudah tidak berbelit-belit.”
4. Bagaimana pendapat saudara terhadap waktu pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?
Lambat terutama untuk IMB.
5. Bagaimana pendapat saudara terhadap biaya pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?
Kami tidak diminta biaya lain kecuali yang ada di kwitansi BPPT.
6. Bagaimana pendapat saudara terhadap kompetensi petugas pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?
Cukup kompeten kerjanya.
7. Bagaimana pendapat saudara terhadap perilaku petugas pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?
Cukup Ramah.
8. Bagaimana pendapat saudara terhadap pelayanan pengaduan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?
Lambat kalau menyelesaikan keluhan masyarakat

Panduan Pertanyaan Penelitian Untuk Informan Eksternal

I. Identitas Responden

1. Nama / Umur responden : Asriyansyah / 47
2. Pekerjaan : Swasta
3. Pendidikan : SMA

II. Pertanyaan Penelitian

1. Jenis Perizinan apa yang sedang diurus / dimohon :
IMB, SITU, SIUP dan TDP untuk Pertokoan
2. Bagaimana menurut pendapat anda tentang persyaratan perizinan yang disyaratkan oleh BPPT Kabupaten Berau ?
Persyaratan yang diajukan oleh BPPT Kabupaten Berau terlampaui berbelit-belit dan banyak yang harus diurus, kalau bisa dikurangi agar tidak memberatkan.
3. Bagaimana pendapat saudara terhadap prosedur pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?
Saat saya memasukkan berkas untuk mengurus izin mendirikan bangunan pertokoan, saya harus mengurus lagi persyaratan tambahan yaitu UKL UPL, dikarenakan informasi mereka luasan bangunan saya harus wajib UKL UPL. Saat saya minta dasar hukum kenapa harus UKL UPL mereka menyarankan saya untuk ke BLH menanyakan perihal tersebut.” Kemudian ketika saya tanya berapa lama penyelesaian IMB setelah berkas saya lengkap, mereka tidak bisa memberikan kepastian waktunya, dengan alasan karena personil mereka terbatas, sedangkan izin yang masuk sangat banyak.
Pada saat itu juga saya menanyakan Standard pelayanan terutama waktu untuk pengurusan izin IMB, informasinya paling lambat 15 hari, tetapi ada juga pemohon yang ketemu saya sudah 1 bulan tetapi belum kelar juga IMBnya.”
Pertanyaan saya kenapa tidak ada standard baku dalam pelayanan perizinan, terutama waktu penyelesaian izin.
4. Bagaimana pendapat saudara terhadap waktu pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?
Terlalu lama terutama untuk IMB.
5. Bagaimana pendapat saudara terhadap biaya pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?
Kami tidak diminta biaya lain selain yang ada di kwitansi BPPT.
6. Bagaimana pendapat saudara terhadap kompetensi petugas pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?
Cukup kompeten, hanya beberapa yang saya lihat kayaknya ndak ada kerjanya.

7. **Bagaimana pendapat saudara terhadap perilaku petugas pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?**
Ramah.
8. **Bagaimana pendapat saudara terhadap pelayanan pengaduan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?**
Kurang sigap kalau menyelesaikan keluhan masyarakat



Panduan Pertanyaan Penelitian Untuk Informan Eksternal

I. Identitas Responden

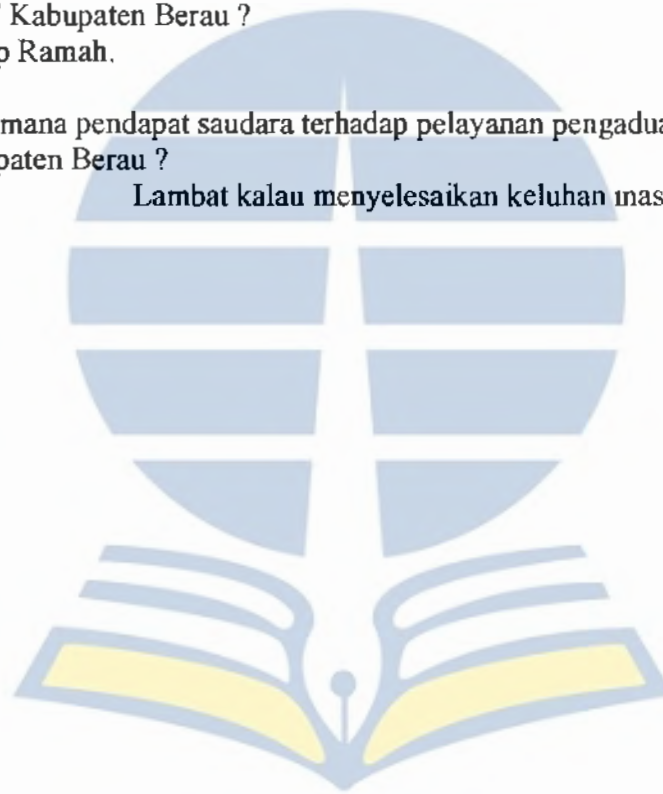
1. Nama / Umur responden : Sudirman / 21
2. Pekerjaan : Swasta
3. Pendidikan : S1

II. Pertanyaan Penelitian

1. Jenis Perizinan apa yang sedang diurus / dimohon :
IMB untuk rumah pribadi
2. Bagaimana menurut pendapat anda tentang persyaratan perizinan yang disyaratkan oleh BPPT Kabupaten Berau ?
Persyaratan yang diajukan oleh BPPT Kabupaten Berau cukup banyak dan agak merepotkan kami.
3. Bagaimana pendapat saudara terhadap prosedur pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?
Pada saat saya menanyakan Standard pelayanan terutama waktu untuk pengurusan izin IMB, informasinya paling lambat 15 hari, tetapi ada juga pemohon yang ketemu saya sudah 1 bulan tetapi belum kelar juga IMB nya.
4. Bagaimana pendapat saudara terhadap waktu pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?
Awal bulan Agustus 2016 lalu saya sudah memasukkan berkas IMB dan dinyatakan lengkap, terbukti saya mendapatkan tanda terima berkas lengkap dari *front office* BPPT Kabupaten Berau. Setelah menunggu 3 minggu saya mendapatkan telepon dari staf BPPT bahwa akan dilakukan peninjauan lapangan terhadap izin yang saya masukkan. “ Setelah ditinjau dan dilakukan verifikasi terhadap berkas-berkas yang saya ajukan, kemudian saya mendapatkan berita acara hasil peninjauan di lapangan.”
Setelah 2 minggu saya menunggu saya mendapatkan telepon kembali bahwa sudah keluar Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD) yang harus saya bayar sebesar Rp. 1.075.000,- untuk dapat diterbitkan Surat Izin Mendirikan Bangunan yang saya miliki. “ Setelah retribusi saya bayar, saya menanyakan kepada petugas *front office* kapan Surat Izin Mendirikan Bangunan milik saya dapat diambil, disampaikan bahwa masih dalam proses.
Saya tunggu sampai dengan 2 minggu belum ada jawaban / telepon dari BPPT, lalu saya berinisiatif mendatangi ke kantor menanyakan kapan IMB saya dapat diambil. Ternyata belum juga selesai dengan alasan belum ditanda tangani oleh pimpinan, karena beliau masih dinas luar.

Seminggu kemudian saya mendapatkan telepon dari BPPT bahwa IMB saya sudah selesai dan dapat diambil. “ Jadi total waktu penyelesaian IMB saya kurang lebih 8 minggu atau 2 bulan, sedangkan informasi yang saya liat harusnya hanya 2 minggu maksimal.”

5. Bagaimana pendapat saudara terhadap biaya pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?
Biaya sesuai dengan yang ada di kwitansi BPPT.
6. Bagaimana pendapat saudara terhadap kompetensi petugas pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?
Cukup kompeten.
7. Bagaimana pendapat saudara terhadap perilaku petugas pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?
Cukup Ramah.
8. Bagaimana pendapat saudara terhadap pelayanan pengaduan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?
Lambat kalau menyelesaikan keluhan masyarakat



Panduan Pertanyaan Penelitian Untuk Informan Eksternal

I. Identitas Responden

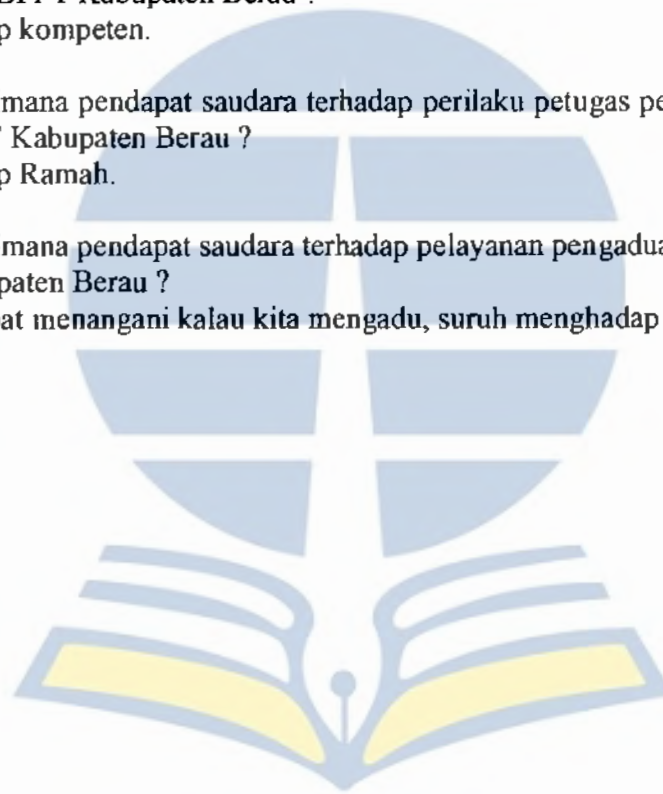
1. Nama / Umur responden : Yanti / 33
2. Pekerjaan : Swasta
3. Pendidikan : SMA

II. Pertanyaan Penelitian

1. Jenis Perizinan apa yang sedang diurus / dimohon :
IMB untuk rumah pribadi
2. Bagaimana menurut pendapat anda tentang persyaratan perizinan yang disyaratkan oleh BPPT Kabupaten Berau ?
Persyaratan yang diajukan oleh BPPT Kabupaten Berau agak memberatkan kami.
3. Bagaimana pendapat saudara terhadap prosedur pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?
Prosedur pelayanan perizinan tidak terpampang di depan sehingga susah untuk mendapatkan informasi tentang pengurusan IMB, untuk mengurus izin IMB informasinya paling lambat 15.
4. Bagaimana pendapat saudara terhadap waktu pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?
Bulan April 2016 lalu saya mengajukan permohonan Izin Mendirikan Bangunan Rumah tinggal di Gunung Tabur, pertama-tama saya diminta mengisi blanko dan melengkapi semua persyaratan-persyaratannya untuk bisa memenuhi kelengkapan administrasi pengurusan IMB. “ “Setelah semua persyaratan sayaenuhi dan blanko sudah saya isi lengkap, lalu saya masukkan permohonan melalui *front office*, dan saya mendapatkan tanda terima berkas lengkap.
Saya menanyakan kapan kira-kira IMB saya bisa jadi, dijawab pada waktu itu tunggu saja pak “. Hampir sebulan saya menunggu belum ada pemberitahuan, kemudian saya ke BPPT menanyakan perihal permohonan saya, setelah beberapa saat mencari mereka menginformasikan saya untuk menunggu karena masih banyak yang belum selesai.
Seminggu setelah itu saya dapat telepon bahwa akan dilakukan peninjauan lapangan, kami diminta ada di tempat untuk konfirmasi beberapa hal.
Selesai peninjauan lapangan saya diberi berita acara hasil peninjauan lapangan yang intinya tidak ada permasalahan dan dapat dilanjutkan proses IMB saya.
Dua minggu menunggu saya baru dapat telepon bahwa IMB saya sudah dibuatkan Surat Pembayaran, dan harus dibayar segera agar IMB dapat diterbitkan. Saat itu saya membayar Rp. 1.376.000,- untuk retribusi dan saya diberi tanda bukti lunas pembayaran SKRD oleh bendahara.

Satu minggu kemudian saya ke BPPT untuk menanyakan IMB apakah sudah selesai, dijawab waktu itu tinggal menunggu penanda tangan dari pimpinan. "Satu minggu kemudian saya dapat telepon bahwa IMB sudah bisa diambil. Jadi total mulai masukan berkas permohonan IMB sampai dengan terbit IMB hampir 9 minggu atau 2 bulan, pertanyaan saya kenapa sangat jauh berbeda dengan waktu yang seharusnya hanya 15 hari kerja ?.

5. Bagaimana pendapat saudara terhadap biaya pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?
Sesuai dengan yang ada di kwitansi BPPT.
6. Bagaimana pendapat saudara terhadap kompetensi petugas pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?
Cukup kompeten.
7. Bagaimana pendapat saudara terhadap perilaku petugas pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?
Cukup Ramah.
8. Bagaimana pendapat saudara terhadap pelayanan pengaduan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?
Lambat menangani kalau kita mengadu, suruh menghadap sana-sini.



Panduan Pertanyaan Penelitian Untuk Informan Eksternal

I. Identitas Responden

1. Nama / Umur responden : Fransiskus Radianto / 42
2. Pekerjaan : Swasta
3. Pendidikan : S1

II. Pertanyaan Penelitian

1. Jenis Perizinan apa yang sedang diurus / dimohon :
IMB untuk rumah pribadi
2. Bagaimana menurut pendapat anda tentang persyaratan perizinan yang disyaratkan oleh BPPT Kabupaten Berau ?
Persyaratan yang diajukan oleh BPPT Kabupaten Berau standard hampir sama dengan di Samarinda.
3. Bagaimana pendapat saudara terhadap prosedur pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?
Prosedur pelayanan perizinan di BPPT Kabupaten Berau cukup baik..
4. Bagaimana pendapat saudara terhadap waktu pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?
Waktu pelayanan untuk IMB agak lambat, sehingga perizinan lain jadi terhambat pula.
5. Bagaimana pendapat saudara terhadap biaya pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?
Pada awal bulan Februari 2017 saya mengurus Izin Mendirikan Bangunan, Surat Izin Tempat Usaha dan Surat Izin Usaha Perdagangan serta Tanda Daftar Perusahaan untuk CV. Armanita yang menangani jual beli saprodi pertanian. Pertama waktu pembayaran retribusi IMB tempat usaha kami sebesar Rp. 3.760.000,- juga sesuai dengan bukti pembayaran yang kami terima, ketika saya tanya apa ada biaya administrasi lainnya, bendahara mengatakan tidak ada biaya lain lagi. Demikian juga sewaktu meugambil IMB tidak dikenakan biaya lagi. Setelah itu saya diminta membayar biaya Surat Izin Tenpat Usaha sebesar Rp. 4.920.000,-, demikian juga sewaktu membayar SITU tidak ada biaya-biaya lain yang harus kami keluarkan. Biaya yang harus kami bayar sesuai dengan biaya yang tertera pada bukti pembayaran yang kami terima yang ditandatangani pimpinan dan bendahara dan kami selaku pembayar. Sedangkan untuk Surat izin Usaha Perdagangan dan Tanda Daftar Perusahaan tidak dikenakan biaya sama sekali, atau gratis.

6. Bagaimana pendapat saudara terhadap kompetensi petugas pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?
Cukup kompeten, hanya beberapa yang saya lihat kaya ndak ada kerjanya.
7. Bagaimana pendapat saudara terhadap perilaku petugas pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?
Ramah.
8. Bagaimana pendapat saudara terhadap pelayanan pengaduan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?
Kurang sigap kalau menyelesaikan keluhan masyarakat



Panduan Pertanyaan Penelitian Untuk Informan Eksternal

I. Identitas Responden

1. Nama / Umur responden : Haji Ansari / 51
2. Pekerjaan : Swasta
3. Pendidikan : SMA

II. Pertanyaan Penelitian

1. Jenis Perizinan apa yang sedang diurus / dimohon :
IMB, SITU, SIUP dan TDP untuk Usaha Perdagangan Umum
2. Bagaimana menurut pendapat anda tentang persyaratan perizinan yang disyaratkan oleh BPPT Kabupaten Berau ?
Cukup standard hampir sama dengan di Makasar.
3. Bagaimana pendapat saudara terhadap prosedur pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?
Prosedur pelayanan perizinan cukup baik..
4. Bagaimana pendapat saudara terhadap waktu pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?
Untuk IMB lambat, sedangkan izin lain cukup cepat..
5. Bagaimana pendapat saudara terhadap biaya pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?
Pertengahan Januari 2017 saya mengurus perpanjangan Surat Izin Tempat Usaha, Surat Izin Usaha Perdagangan dan Tanda Daftar Perusahaan untuk usaha perdagangan umum kami.
Pembayaran untuk SITU kami sebesar Rp. 600.000,- sesuai dengan bukti pembayaran (SKRD) yang harus kami bayar yang ditandatangani pimpinan dan bendahara, sedangkan untuk SIUP dan TDP sama sekali tidak ada biaya lagi yang harus kami keluarkan.
6. Bagaimana pendapat saudara terhadap kompetensi petugas pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?
Cukup bagus.
7. Bagaimana pendapat saudara terhadap perilaku petugas pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?
Ramah.
8. Bagaimana pendapat saudara terhadap pelayanan pengaduan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?
Kurang sigap kalau menyelesaikan keluhan masyarakat

Panduan Pertanyaan Penelitian Untuk Informan Eksternal

I. Identitas Responden

1. Nama / Umur responden : Kamaruddin / 51
2. Pekerjaan : Swasta
3. Pendidikan : SMP

II. Pertanyaan Penelitian

1. Jenis Perizinan apa yang sedang diurus / dimohon :
IMB, SITU, SIUP dan TDP untuk Usaha Agen BBM
2. Bagaimana menurut pendapat anda tentang persyaratan perizinan yang disyaratkan oleh BPPT Kabupaten Berau ?
Terlalu banyak persyaratan.
3. Bagaimana pendapat saudara terhadap prosedur pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?
Prosedur pelayanan perizinan agak rumit.
4. Bagaimana pendapat saudara terhadap waktu pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?
Untuk IMB lambat, sedangkan izin lain cukup cepat..
5. Bagaimana pendapat saudara terhadap biaya pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?
Biaya sesuai dengan retribusi daerah atau yang ada di kwitansi BPPT.
6. Bagaimana pendapat saudara terhadap kompetensi petugas pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?
Pada awal bulan Desember 2016 kami mempertanyakan prosedur mengurus izin untuk membuka agen BBM di Kampung Sido Bangen Kecamatan Kelay, waktu itu petugas di bagian depan masih terlihat kebingungan.
Kemudian dia masuk ke ruangan dalam katanya mencari mas Yang biasanya mengurus masalah agen BBM. Lima menit kemudian petugas tadi menemui kami dan mengatakan bahwa yang bersangkutan masih ke lapangan, kami diminta menunggu beberapa menit.”
Kurang lebih 30 menit, kemudian kami diberitahukan untuk dapat bertemu langsung dengan saudara ... yang katanya memang mengurus masalah pendirian agen BBM.” Saudara ... menyampaikan bahwa untuk dapat mengurus menjadi agen BBM harus terlebih dahulu mengurus rekomendasi ke Bagian Perekonomian Setda Berau, setelah rekomendasi didapatkan baru dapat mengurus perizinan lebih lanjut.

7. **Bagaimana pendapat saudara terhadap perilaku petugas pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?
Ramah.**
8. **Bagaimana pendapat saudara terhadap pelayanan pengaduan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?
Kurang sigap kalau menyelesaikan keluhan masyarakat**



Panduan Pertanyaan Penelitian Untuk Informan Eksternal

I. Identitas Responden

1. Nama / Umur responden : Tri Haryono / 35
2. Pekerjaan : Swasta
3. Pendidikan : S1

ii. Pertanyaan Penelitian

1. Jenis Perizinan apa yang sedang diurus / dimohon :
IMB, SITU, SIUP dan TDP untuk Usaha Eksterior Decoratif
2. Bagaimana menurut pendapat anda tentang persyaratan perizinan yang disyaratkan oleh BPPT Kabupaten Berau ?
Kebanyakan syarat yang harus dipenuhi.
3. Bagaimana pendapat saudara terhadap prosedur pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?
Prosedurnya kurang jelas dan transparan.
4. Bagaimana pendapat saudara terhadap waktu pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?
Hampir semua izin agak lambat prosesnya.
5. Bagaimana pendapat saudara terhadap biaya pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?
Biaya sesuai dengan retribusi daerah atau yang ada di kwitansi BPPT.
6. Bagaimana pendapat saudara terhadap kompetensi petugas pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?
Kami waktu itu mengajukan persyaratan untuk mengurus izin usaha Eksterior dekorasi dan pertamanan di Tanjung Redeb. “ Pada saat ke kantor BPPT kami sampaikan bahwa kami akan mengajukan izin untuk mengurus izin eksterior dekorasi dan pertamanan yang rencananya akan berlokasi di Tanjung Redeb. Pertama oleh petugas disampaikan bahwa kami harus mengurus Izin Mendirikan Bangunan, kemudian mengurus Surat Izin Tempat Usaha, Surat Izin Usaha Perdagangan dan Tanda Daftar Perusahaan.” Kemudian kami tanyakan bagaimana persyaratan mengurus surat-surat dimaksud, disampaikan beberapa persyaratan yang harus kami lengkapi.
Namun yang menjadi kebingungan kami adalah ketika kami adalah ketika kami diminta untuk mengurus Rekomendasi dari Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran, karena ketika kami ke dinas dimaksud malahan mereka bingung rekomendasi apa yang harus dikeluarkan.
Kemudian kami konfirmasi kembali ke BPPT, bahwa dinas yang bersangkutan tidak mengeluarkan rekomendasi. Petugas yang berkompeten menangani permasalahan tersebut menyampaikan bahwa tidak perlu rekomendasi.

Ini yang seringkali menjadi kami bingung, disatu sisi petugas menyampaikan harus menggunakan rekomendasi, disisi lain tidak perlu rekomendasi. Ini menunjukkan bahwa antara petugas di depan dengan petugas di belakang tidak koordinasi terlebih dahulu.

7. Bagaimana pendapat saudara terhadap perilaku petugas pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?
Cukup ramah
8. Bagaimana pendapat saudara terhadap penanganan pengaduan pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?
Sangat lamban



Panduan Pertanyaan Penelitian Untuk Informan Eksternal

I. Identitas Responden

1. Nama / Umur responden : Hari Rahmawan / 32
2. Pekerjaan : Swasta
3. Pendidikan : D3

ii. Pertanyaan Penelitian

1. Jenis Perizinan apa yang sedang diurus / dimohon :
Perpanjangan SITU, SIUP dan TDP untuk Usaha Pertokoan
2. Bagaimana menurut pendapat anda tentang persyaratan perizinan yang disyaratkan oleh BPPT Kabupaten Berau ?
Standard sesuai dengan daerah lain.
3. Bagaimana pendapat saudara terhadap prosedur pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?
Prosedurnya cukup jelas dan transparan.
4. Bagaimana pendapat saudara terhadap waktu pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?
Lumayan cepat dibandingkan sebelum di BPPT.
5. Bagaimana pendapat saudara terhadap biaya pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?
Biaya sesuai dengan retribusi daerah atau yang ada di kwitansi BPPT.
6. Bagaimana pendapat saudara terhadap kompetensi petugas pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?
Cukup bagus dan memahami serta memberi penjelasan kepada pemohon.
7. Bagaimana pendapat saudara terhadap perilaku petugas pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?
Beberapa minggu yang lalu saya mengurus izin perpanjangan Surat Izin Tempat Usaha Pertokoan, petugas yang ada di *front office* memberikan blanko yang harus diisi dan menjelaskan dengan sopan santun kepada kami tentang persyaratan-persyaratan yang harus kami penuhi untuk perpanjangan surat izin dimaksud.” Bahkan pada saat itu ada pemohon yang marah-marah karena izinnya tidak kunjung selesai, petugas *front office* menjelaskan dengan nada yang tenang tanpa ada tanda-tanda emosi.
Kemudian petugas tersebut menyarankan agar pemohon dimaksud langsung menghadap ke pejabat yang berwenang menangani perizinan tersebut agar mendapatkan penjelasan lebih lanjut.

Panduan Pertanyaan Penelitian Untuk Informan Eksternal

I. Identitas Responden

1. Nama / Umur responden : Santi Heryawanti / 38
2. Pekerjaan : Swasta
3. Pendidikan : S1

II. Pertanyaan Penelitian

1. Jenis Perizinan apa yang sedang diurus / dimohon :
Perpanjangan SITU, SIUP dan TDP untuk Usaha Pemborong Umum
2. Bagaimana menurut pendapat anda tentang persyaratan perizinan yang disyaratkan oleh BPPT Kabupaten Berau ?
Sesuai Standard nasional.
3. Bagaimana pendapat saudara terhadap prosedur pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?
Prosedurnya jelas dan transparan.
4. Bagaimana pendapat saudara terhadap waktu pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?
Lumayan cepat dibandingkan sebelum di BPPT.
5. Bagaimana pendapat saudara terhadap biaya pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?
Biaya sesuai dengan yang ada di kwitansi BPPT.
6. Bagaimana pendapat saudara terhadap kompetensi petugas pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?
Bagus dan memahami serta memberi penjelasan kepada pemohon.
7. Bagaimana pendapat saudara terhadap perilaku petugas pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?

Mulai tahun 2009 saya mengurus izin di BPPT Kabupaten Berau ini dan selama ini tidak ada kesulitan sama sekali, bahkan ketika saya sulit mengisi blanko, petugas *front office* membantu mengisikan dengan informasi yang saya berikan. Selain itu sebagian besar aparatur yang ada di BPPT santun dalam melayani pemohon, bahkan pada saat itu ada serombongan pemohon yang marah-marah karena izinnya tidak segera diterbitkan dilayani dengan ramah, malah diberikan makanan dan minuman di ruang tunggu.” Pendekatan personal yang dilakukan oleh aparatur BPPT cukup baik, apabila dibandingkan dulu sebelum perizinan di BPPT.

Panduan Pertanyaan Penelitian Untuk Informan Eksternal

I. Identitas Responden

1. Nama / Umur responden : Juli Darmawan / 38
2. Pekerjaan : Swasta
3. Pendidikan : SMA

II. Pertanyaan Penelitian

1. Jenis Perizinan apa yang sedang diurus / dimohon :
IMB pertokoan
2. Bagaimana menurut pendapat anda tentang persyaratan perizinan yang disyaratkan oleh BPPT Kabupaten Berau ?
Kebanyakan persyaratan.
3. Bagaimana pendapat saudara terhadap prosedur pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?
Kurang jelas dan kurang transparan.
4. Bagaimana pendapat saudara terhadap waktu pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?
Masih sangat lambat terutama IMB.
5. Bagaimana pendapat saudara terhadap biaya pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?
Biaya sesuai dengan yang ada di kwitansi BPPT.
6. Bagaimana pendapat saudara terhadap kompetensi petugas pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?
Ndak semua petugas mengerti tentang izin.
7. Bagaimana pendapat saudara terhadap perilaku petugas pelayanan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?
Cukup baik.

8. Bagaimana pendapat saudara terhadap pelayanan pengaduan perizinan pada BPPT Kabupaten Berau ?

Pada awal bulan Agustus 2016 yang lalu kami mengajukan Izin Mendirikan Bangunan untuk rumah tinggal di daerah Teluk Bayur. Setelah semua blanko dan persyaratan kami lengkapi, kami mendapatkan bukti penerimaan berkas lengkap oleh petugas yang ada di bagian depan.

Kami menanyakan kira-kira berapa lama IMB kami dapat terbit, informasi dari petugas bahwa IMB sedikit agak lambat antara 2 minggu sampai dengan 1 bulan. Sebulan kemudian tepatnya pada pertengahan September 2016 kami menanyakan kelanjutan permohonan IMB yang kami ajukan.

Dijawab petugas waktu itu untuk menunggu panggilan untuk peninjauan lapangan.” Pada awal bulan November 2016 kami menanyakan kembali kenapa belum ada respon dari permohonan IMB kami, selain itu juga kami menanyakan kemana kami harus mengadakan permasalahan ini.

Petugas kemudian mengarahkan untuk bertemu dengan Kepala Pelayanan Umum. Oleh kepala bidang akan dikoordinasikan terlebih dahulu dengan pejabat yang bersangkutan, kami diminta menunggu informasi selanjutnya.

Setelah sebulan kami tidak mendapatkan informasi kejelasan terhadap permohonan IMB kami, saya menghadap kembali ke kepala bidang pengaduan, oleh kepala bidang disarankan untuk mengajukan kembali permohonan IMB.! Kami sangat terkejut karena sudah sekian lama tidak ada tindak lanjut kok malah disuruh mengajukan kembali permohonan ? pertanyaan saya sekarang terus berkas kami kemana ?. Setelah dengan nada tinggi dan emosi yang tidak tertahankan akhirnya kami berkeras untuk bertemu dengan Kepala BPPT. Kepala BPPT saat itu memerintahkan kepada pejabat yang berwenang untuk hari itu juga mencari berkas permohonan kami dan segera hari itu juga diproses”.

