

PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR PELAYANAN PERIZINAN TERPADU (KP2T) UNTUK MENGEMBANGKAN IKLIM INVESTASI DI PROVINSI BENGKULU

¹Iqbal Miftakhul Mujtahid

¹Universitas Terbuka Bengkulu

iqbal@ut.ac.id

ABSTRAK

Metode yang dilakukan dalam penelitian ini adalah survey, yang didistribusikan kuesioner ke 150 responden yang menggunakan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KP2T) di provinsi Bengkulu. Ada faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang disederhanakan (kerumitan prosedur tetap dalam pelayanan), aspek transparansi (biaya yang digunakan dalam pelayanan), aspek akurasi (reliable dan penggunaan), aspek keamanan (arsip dan dokumen) dan aspek mudah akses (transportasi umum yang dapat digunakan ke kantor). Peluang masing-masing harus membuat aturan dan persyaratan, suara dan mekanisme keluar akan berjalan secara efisien, dan partisipasi masyarakat terutama pengusaha yang akan berinvestasi ke daerah ini akan efektif dan efisien.

Kata kunci: responsiveness, kualitas dan faktor-faktor dalam pelayanan publik

ABSTRACT

The method that conducted in this research is survey, which distributed questionnaires into 150 respondents who using KP2T (Office of Integrated Service and Permission) in Bengkulu province. There are factors that influence the service quality which are simplified factor (complicated procedur in service), transparency aspect (cost that used in service), accuracy aspect (reliable and usage), security aspect (the archive and documents) and easily access aspect (public transportation that can be used to the office). The opportunities of each are to make rules and requirements, voice and exit mechanism will run efficiently, and the participation of society especially entrepreneur who will invest to this area will be effective and efficient.

Key words : responsiveness, quality and factors in public service

PENDAHULUAN

Sungguh mulia cita-cita Bangsa Indonesia yang tercantum dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945. Disana disebutkan bahwa negara ini didirikan dengan tujuan : Memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial.

Untuk mewujudkan tujuan nasional tersebut, Bangsa Indonesia senantiasa melaksanakan pembangunan disegala bidang. Salah satunya adalah dengan desentralisasi. Desentralisasi merupakan

sebuah alat untuk mencapai salah satu tujuan bernegara, yaitu terutama memberikan pelayanan publik yang lebih baik dan menciptakan proses pengambilan keputusan publik yang lebih demokratis. Desentralisasi diwujudkan dalam bentuk pelimpahan kewenangan dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah.

Ada dua jenis pelayanan berkenaan dengan pelaksanaan kewenangan daerah, yakni: Pertama, pelayanan yang menghasilkan *public goods*. Pelayanan ini umumnya berbentuk *hardware* seperti penyediaan jalan, terminal, jembatan, pasar, sekolah dan sejenisnya yang dibutuhkan masyarakat. Kedua, pelayanan yang menghasilkan *public regulation*. Pelayanan *public regulation* umumnya berbentuk *software* yaitu berbagai Peraturan Daerah (Perda) yang dikeluarkan pemda seperti perda tentang kependudukan, perda tentang investasi, perda tentang pengelolaan fasilitas umum seperti terminal, pasar, dan lain-lain.

Di era Reformasi yang ditunjukkan dengan adanya wewenang desentralisasi dimana kewenangan melahirkan akuntabilitas karena system perwakilan di dalam proses pengambilan keputusan dapat memperkuat transparansi, yang pada gilirannya akan meminimalisir praktik-praktik korupsi. Dengan adanya peluang daerah-daerah untuk membuat kebijakan, mekanisme *voice and exit* akan berjalan efektif, serta partisipasi masyarakat khususnya pengusaha dalam menanamkan investasi lebih mengarahkan dengan layanan pengurusan perijinan yang efektif dan efisiensi (Agus, 2006).

Pemerintah Provinsi Bengkulu membentuk Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KP2T) dengan peran sebagai berikut: (1) Inovasi pelayanan publik. Pemda mengharapkan melakukan berbagai pembaharuan dalam pelayanan publik, baik untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD), melainkan juga bagaimana menarik investor agar mau menanamkan modalnya ke daerah dalam berbagai berbidang sektor; (2) Adanya transparansi informasi yang jelas dan partisipasi masyarakat dalam pengurusan perijinan usaha; (3) Efektifitas dan efisiensi pelayanan. Ini dimaksudkan akan terjadi penyederhanaan perijinan dengan waktu relatif lebih cepat dengan biaya yang lebih murah; (4) Meningkatkan kompetensi dan profesionalisme sumber daya manusia di bidang perijinan.

Provinsi Bengkulu berdiri sejak tahun 1968, yang terdiri dari 4 kabupaten/kota yakni kabupaten Bengkulu Selatan, Kabupaten Rejang Lebong, Bengkulu Utara dan Kota Bengkulu. Sejak otonomi daerah bergulir Provinsi Bengkulu, pada tahun 2005 terdapat 6 kabupaten pemekaran (baru) yakni Kabupaten Mukomuko, Lebong, Kepahiang, Seluma, Kaur dan Bengkulu Tengah yang memekarkan diri baru-baru ini. Dengan demikian provinsi Bengkulu terdapat 10 kabupaten/kota.

Upaya meningkatkan roda perekonomian Provinsi Bengkulu, pengembangan sektor investasi di berbagai bidang menjadi pilihan prioritas yang tidak dapat ditawar lagi. Apalagi posisi Kota Bengkulu sebagai Ibu Kota Provinsi Bengkulu cukup strategis sebagai pusat perdagangan bagi

dipertanggungjawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan-undangan (Ratminto dan Winarsih, 2006).

Sejak otonomi daerah diberlakukan tahun 2001, tidak ada perbaikan berarti pada iklim investasi di Provinsi Bengkulu. Dalam pemeringkatan iklim investasi provinsi/kota/kabupaten yang dilakukan Komite Pemantauan Pelaksanaan Otonomi Daerah (KPPOD) Provinsi Bengkulu dan kota/kabupaten menduduki peringkat sangat memprihatinkan. Salah satu daerah yang iklim investasinya paling jelek di Indonesia (lihat table 1-2).

No	Kota/Kabupaten	Peringkat
1	Kota Bengkulu	57 dari 74 kota
2	Seluma	107 dari 217 kota
3	Bengkulu Utara	126 dari 217 kota
4	Kepahiang	207 dari 217 kota
5	Bengkulu Selatan	210 dari 217 kota
6	Rejang Lebong	211 dari 217 kota
7	Lebong	215 dari 217 kota

Sumber : KPPOD (2009)

Daya tarik investasi sangat dipengaruhi oleh iklim investasi. Sampai saat sekarang Bengkulu belum mampu menciptakan iklim yang menarik investor berinvestasi. Hasil penelitian KPPOD dan Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) tahun 2009, pemerintah kabupaten/kota di Bengkulu belum dapat meningkatkan pelayanan pada investor secara baik. Dari enam subindeks yang membentuk Indeks Penanaman Modal, kabupaten/kota di Bengkulu menduduki peringkat secara nasional (lihat table 1).

Menurut KPPOD, iklim investasi di daerah ditentukan indikator kelembagaan pelayanan penanaman modal, kinerja ekonomi daerah dan peranan dunia usaha dalam perekonomian daerah. Berdasarkan pereringkatan iklim investasi dari 33 provinsi di Indonesia tahun 2008 oleh KPPOD, Provinsi Bengkulu menempati peringkat tiga terjelek atau peringkat ke 31. Ada berbagai kendala yang dihadapi Bengkulu untuk menciptakan iklim investasi yang baik. *Pertama*, kita tidak memiliki sumber daya alam seperti minyak dan gas yang menjadi daya tarik investasi. Sumber daya alam yang banyak diminati investor hanya batubara. Sementara investasi skala besar di sector perkebunan sulit

yang kondusif bagi pengembangan ekonomi Provinsi Bengkulu maupun aneka hambatan yang dirasakan oleh pelaku bisnis. Dengan informasi tersebut juga diharapkan dapat membantu kepala daerah dan instansi terkait untuk menyusun berbagai strategi penataan organisasi dan kelembagaan yang lebih kondusif dalam pengembangan iklim investasi yang sehat dan transparan. Metode survey digunakan untuk pengumpulan data melalui kuesioner dan wawancara langsung dari pengusaha yang mengajukan ijin usahanya di KP2T Propinsi Bengkulu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Tanggapan

Untuk menerangkan tanggapan responden terhadap Responsivitas (X_1), Etika Pelayanan (X_2), Orientasi Pelayanan (X_3), Kewirausahaan (X_4) dan Politik Organisasi Terhadap Kepuasan Penggunaan Pelayanan Perijinan (Y) maka dilaksanakan analisa terhadap pertanyaan Responsivitas (X_1) 5 Pertanyaan, Etika Pelayanan (X_2) 4 Pertanyaan, Orietasi Pelayanan (X_3) 4 Pertanyaan, Kewirausahaan (X_4) 4 Pertanyaan, Politik Organisasi (X_5) 5 Pertanyaan dan Kepuasan Penggunaan Pelayanan Perijinan (Y) dengan 11 Pertanyaan.

Dari pertanyaan ini akan diambil nilai rata-rata tertinggi sampai terendah. Peneliti menganggap nilai rata-rata ini merupakan rangking atau kepentingan bagi responden yang diteliti, nilai rata-rata yang tertinggi merupakan hal yang paling utama bagi responden.

Tanggapan Terhadap Responsivitas (X_1)

Untuk mengetahui tanggap Responden terhadap Responsivitas (X_1) dari pertanyaan yang dijawab, maka diketahui hasil tanggapan responden sesuai dengan tabel dibawah ini.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	3	2.0	2.0	2.0
Tidak Setuju	17	11.3	11.3	13.3
Cukup Setuju	49	32.7	32.7	46.0
Setuju	44	29.3	29.3	75.3
Sangat Setuju	37	24.7	24.7	100.0
Total	150	100.0	100.0	

Sumber : Data Primer, diolah

Berdasarkan hasil tanggapan tabel 4.2.1. di atas dapat diuraikan sebagai berikut:

Tanggapan Terhadap Orientasi Pelayanan (X_3)

		Orientasi Pelayanan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	1.3	1.3	1.3
	Tidak Setuju	8	5.3	5.3	6.7
	Cukup Setuju	32	21.3	21.3	28.0
	Setuju	53	35.3	35.3	63.3
	Sangat Setuju	55	36.7	36.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

Sumber : Data Primer, diolah

Hasil tanggapan dari responden terhadap Orientasi Pelayanan (X_3) diatas dapat diuraikan sebagai berikut:

Ada 55 orang atau 36.7 % responden menjawab sangat setuju Orientasi Pelayanan (X_3) KP2T Pemerintah Daerah Provinsi Bengkulu lebih mementingkan aspek PAD, Menempatkan kedudukan investor untuk mendorong investasi, Cendrung berorientasi bisnis dan kebijakan perlijinan dan investasi disesuaikan dengan harapan investor.

Dari hasil tersebut dapat disimpulkan jawaban responden terhadap Orientasi Pelayanan (X_3) KP2T Pemerintah Daerah Provinsi Bengkulu lebih mementingkan aspek PAD, Menempatkan kedudukan investor untuk mendorong investasi, Cendrung berorientasi bisnis dan kebijakan perlijinan dan investasi disesuaikan dengan harapan investor dengan angka kecendrung jawaban pada sangat setuju dan setuju.

Tanggapan Terhadap Kewirausahaan (X_4)

		Kewirausahaan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	1.3	1.3	1.3
	Tidak Setuju	9	6.0	6.0	7.3
	Cukup Setuju	34	22.7	22.7	30.0
	Setuju	48	32.0	32.0	62.0
	Sangat Setuju	57	38.0	38.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

Sumber : Data Primer, diolah

Tanggapan Terhadap Kepuasan Pengguna Pelayanan PerIjinan (Y)

Kepuasan Pengguna Pelayanan Perizinan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Puas	1	.7	.7	.7
Tidak Puas	7	4.7	4.7	5.3
Cukup Puas	35	23.3	23.3	28.7
Puas	53	35.3	35.3	64.0
Sangat Puas	54	36.0	36.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	

Sumber : Data Primer, diolah

Hasil tanggapan responden terhadap Kepuasan Pengguna Pelayanan PerIjinan (Y) diatas dapat diuraikan sebagai berikut:

Ada 54 orang atau 36 % responden menjawab sangat puas terhadap tugas pelaksanaan pelayanan perijinan KP2T Pemprov Bengkulu baik masalah kesediaan informasi, akurasi data, kelengkapan data persyaratan administrasi, kemudahan mendaftar, ketepatan waktu, profesionalisme petugas, efisiensi, ketertiban pelayanan perIjinan, penerangan dan kenyamanan, kualitas jalan dan infrastruktur yang disediakan.

Dari hasil tersebut dapat disimpulkan jawaban responden terhadap tugas pelaksanaan pelayanan perijinan KP2T Pemprov Bengkulu baik masalah kesediaan informasi, akurasi data, kelengkapan data persyaratan administrasi, kemudahan mendaftar, ketepatan waktu, profesionalisme petugas, efisiensi, ketertiban pelayanan perIjinan, penerangan dan kenyamanan, kualitas jalan dan infrastruktur yang disediakan memiliki kecenderungan jawaban lebih banyak pada sangat puas dan puas.

Analisis R -Square

Untuk mengetahui persentase pengaruh antara Responsivitas (X_1), Etika Pelayanan (X_2), Orietas Pelayan (X_3), Kewirausahaan (X_4) dan Politik Organisasi Terhadap Kepuasan Pengguna Pelayanan PerIjinan (Y).di lakukan dengan uji R^2 (R-Square) dengan hasil sebagai berikut :

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.927 ^a	.860	.857	1.00000

Dari table Anova diatas diperoleh F hitung 1015.951 dan nilai signifikan (Sig) 0.000, nilai signifikan dikorelasikan pada alpa 0.05, dari hasil tersebut dapat diartikan nilai signifikan $0.000 < 0.05$, karena nilai signifikan 0.000 lebih kecil dari 0.05 maka dapat diartikan bahwa H_a diterima dengan kata lain Responsivitas (X_1), Etika Pelayanan (X_2), Orietası Pelayanan (X_3), Kewirausahaan (X_4) dan Politik Organisasi Secara Bersama-sama atau simultan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Penggunaan Pelayanan Perljinan di KP2T Provinsi Bengkulu

Analisis Uji t/ Uji Hipotesis

Untuk mengetahui hasil uji hipotesis dalam penelitian ini dengan menggunakan uji t dan uji persamaan, berikut ini tabel 4.6. hasil t signifikan dan nilai signifikan.

Tabel 4.6.

Hasil Uji t / Uji Hipotesis

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	.080	.063		1.268	.207
	Responsivitas	.014	.035	.015	.393	.000
	Etika Pelayanan	.062	.046	.066	1.360	.000
	Orientasi Pelayanan	.685	.067	.714	10.186	.000
	Kewirausahaan	.065	.068	.069	.942	.000
	Politik Organisasi	.282	.049	.265	5.720	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Pelayanan Perizinan

Sumber : Data Primer, diolah

1. Hasil t hitung variabel Responsivitas (X_1) adalah 0.393 dan nilai signifikan (sig) 0.000 dikorelasikan dengan standar alpa 0.05 artinya $0.000 < 0,05$ karena nilai signifikan 0.000 lebih kecil dari standar alpa 0.05 artinya hipotesis H_a diterima, dengan kata lain Secara Parsial Responsivitas (X_1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Penggunaan Pelayanan Perljinan di KP2T Provinsi Bengkulu (Y).
2. Hasil t hitung variabel Etika Pelayanan (X_2) adalah 1.360 dan nilai signifikan (sig) 0.001 dikorelasikan dengan standar alpa 0.05 artinya $0.000 < 0,05$ karena nilai signifikan 0.000 lebih kecil dari standar alpa 0.05 artinya hipotesis H_a diterima, dengan kata lain Secara Parsial Etika Pelayanan (X_2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Penggunaan Pelayanan Perljinan di KP2T Provinsi Bengkulu (Y).
3. Hasil t hitung variabel Orientasi Pelayanan (X_3) adalah 10.186 dan nilai signifikan (sig) 0.001 dikorelasikan dengan standar alpa 0.05 artinya $0.000 < 0,05$ karena nilai signifikan 0.000 lebih kecil dari standar alpa 0.05 artinya hipotesis H_a diterima, dengan kata lain Secara Parsial

6. Hasil uji parsial variabel Etika Pelayanan (X_2) adalah 1.360 dan nilai signifikan (sig) 0.001 dikorelasikan dengan standar alfa 0.05 artinya $0.000 < 0,05$ karena nilai signifikan 0.000 lebih kecil dari standar alfa 0.05 artinya hipotesis H_a diterima, dengan kata lain Secara Parsial Etika Pelayanan (X_2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Penggunaan Pelayanan Perljinan di KP2T Provinsi Bengkulu (Y).
7. Hasil uji parsial variabel Orientasi Pelayanan (X_3) adalah 10.186 dan nilai signifikan (sig) 0.001 dikorelasikan dengan standar alfa 0.05 artinya $0.000 < 0,05$ karena nilai signifikan 0.000 lebih kecil dari standar alfa 0.05 artinya hipotesis H_a diterima, dengan kata lain Secara Parsial Orientasi Pelayanan (X_3) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Penggunaan Pelayanan Perljinan di KP2T Provinsi Bengkulu (Y).
8. Hasil uji parsial variabel Kewirausahaan (X_4) adalah 0.942 dan nilai signifikan (sig) 0.001 dikorelasikan dengan standar alfa 0.05 artinya $0.000 < 0,05$ karena nilai signifikan 0.000 lebih kecil dari standar alfa 0.05 artinya hipotesis H_a diterima, dengan kata lain Secara Parsial Kewirausahaan (X_4) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Penggunaan Pelayanan Perljinan di KP2T Provinsi Bengkulu (Y).
9. Hasil uji parsial variabel Politik Organisasi (X_5) adalah 5.720 dan nilai signifikan (sig) 0.001 dikorelasikan dengan standar alfa 0.05 artinya $0.000 < 0,05$ karena nilai signifikan 0.000 lebih kecil dari standar alfa 0.05 artinya hipotesis H_a diterima, dengan kata lain Secara Parsial Politik Organisasi (X_5) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Penggunaan Pelayanan Perljinan di KP2T Provinsi Bengkulu (Y).

Berdasarkan hasil kesimpulan yang telah diperoleh maka peneliti akan memberikan saran yang berkenaan dengan hasil penelitian yang akan menjadi bahan pertimbangan akademik bagi pengambilan keputusan di KP2T Provinsi Bengkulu sebagai berikut :

- 1) Aturan untuk memulai ijin atau memperbaharui usaha agar tidak dipersulit dengan azas keadilan dan proporsional.
- 2) Biaya yang dibebankan kepada investor/usahawan harus sesuai dengan skala usaha yang akan dijalankan.
- 3) Akses informasi dan pemberian kredit kepada investor/usahawan harus lebih transparan dan akuntable.
- 4) Aturan yang berhubungan dengan pajak usaha harus jelas dan tegas sesuai dengan skala usaha.
- 5) Infrastruktur usaha yang akan mendukung investor/usaha tetap dibangun berdasarkan skala prioritas rencana pembangunan.
- 6) Keamanan, kenyamanan dan pelayanan yang akan diberikan kepada pemerintah harus selalu ada baik secara politis maupun sosial.

- Suhirman, 2002, Desentralisasi dan Ekonomi Politik *PerIjinan*. *Jurnal Analisis Sosial*, Vol. 7, No. 2, Juni.
- Sidik, Machfud, 2002, Perimbangan Keuangan Pusat dan Daerah Sebagai Pelaksanaan Desentralisasi Fiskal (Antara Teori dan Aplikasinya di Indonesia). Makalah pada Seminar "Setahun Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah di Indonesia" Yogyakarta, 13 Maret 2002.
- Singarimbus, Masri dan Sofian Effendi. 1995. *Metode Penelitian Survey*. LP3ES. Jakarta.
- Stone, Andrew, Brian Levy and Ricardo Paredes. 1996. *Transaction Costs and Economic Development*. In: Lee J. Alston, et al. *Empirical Studies in Institutional Change*. Cambridge University Press.
- Sugiyono, 2004, *Metode Penelitian Administrasi*, ALFABETA edisi ke-12, Bandung.
- Suhirman, 2002, Desentralisasi dan Ekonomi Politik *PerIjinan*. *Jurnal Analisis Sosial*, Vol. 7, No. 2, Juni.
- Sumartono, 1996, Otonomi Daerah dan Pembangunan: *Orasi Ilmiah* dalam Proses Wisuda Sarjana Sekolah Tinggi Ilmu Sosial dan Politik Waskita Dharma Malang, 19 Oktober.
- Nurmandi, Achmad, *Public Service dalam Pelayanan Publik Perkotaan di Indonesia*, Laporan Penelitian, Jurusan Ilmu Pemerintahan, FISIPOL UMY 1996.
- Winarno, Budi. 2002. *Teori dan Proses Kebijakan Publik*, Med Press Jakarta.
- Zauhar, S. 1994 *Majalah Pelopor*, No. 3, Surabaya.
- 1995, *Desentralisasi, pembangunan nasional dan pemberdayaan masyarakat*, Materi Seminar Nasional XIII AIPI, Universitas Riau, Riau.
- Majalah Wawasan, 23 Januari 2004
- Bengkulu Ekspres, 10 Januari 2009.