

KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN TERPADU

Andi Putra dan Chalid Sahuri

FISIP Universitas Riau, Kampus Bina Widya Km. 12,5 Simpang Baru Panam, Pekanbaru 28293

Abstract: Service Quality Integrated Licensing. The purpose of this study is to investigate and analyze the quality of integrated services and licensing aspects that influence the Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Siak. This study used descriptive qualitative research in which respondents were drawn from the community who have been and are being taking care of licensing as many as 100 people were taken by accidental sampling and data collection using questionnaires. The results showed the quality of service on BPMP2T Siak was held properly and acceptability aspects, aspects of continuity, accountability aspects, aspects and technicalities profitability aspect, an aspect that affects the quality of service.

Abstrak: Kualitas Pelayanan Perizinan Terpadu. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan perizinan terpadu dan aspek-aspek yang mempengaruhinya pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kabupaten Siak. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dimana responden penelitian diambil dari masyarakat yang telah pernah dan sedang mengurus perizinan sebanyak 100 orang diambil secara *accidental sampling* dan pengumpulan data menggunakan angket. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan pada BPMP2T Kabupaten Siak sudah terselenggara dengan baik dan aspek akseptabilitas, aspek kontinuitas, aspek akuntabilitas, aspek teknikalitas dan aspek profitabilitas, merupakan aspek yang mempengaruhi kualitas pelayanan.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, prinsip pelayanan, aspek pelayanan

PENDAHULUAN

Peranan pemerintah dalam era reformasi dan otonomi daerah saat ini mengalami perubahan sesuai dengan tuntutan dan dinamika masyarakat yang berkembang dengan adanya paradigma yang makin memandirikan daerah. Upaya menampung keluhan-keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diperlukan dalam setiap urusan, maka dipandang perlu adanya suatu perubahan yang mendasar, cepat, transparan, dan efisien terhadap pelayanan yang diberikan dan sekaligus meningkatkan citra aparatur pemerintah yang lebih bersih, beribawa dan bijaksana.

Masyarakat sudah sejak lama mengeluh dan complain terhadap penyelenggaraan pelayanan perizinan yang dirasakannya, karena masih amat jauh dari harapannya. Tetapi sampai sejauh ini ternyata belum ada perbaikan yang maksimal dan berarti dalam peningkatan mutu penyelenggaraan pelayanan perizinan. Bahkan harapan masyarakat bahwa pergantian rezim akan membawa perbaikan terhadap penyelenggaraan pelayanan perizinan ternyata masih jauh dari kenyataan.

Rendahnya kualitas pelayanan juga dikeluhkan warga yang berurusan dengan Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kabupaten Siak. Masih sering dijumpai adanya keterlambatan dalam penyelesaian pengurusan perizinan seperti Perizinan tingkat dasar seperti SITU, SIUP, dan TDP, di mana hal ini ditentukan terhadap implementasi jadwal pengurusan perizinan yang belum efektif. Berdasarkan surat masuk dari box surat tanggapan masyarakat selama tahun 2011 terdapat 240 surat tanggapan warga masyarakat yang menginginkan waktu yang cepat dalam pengurusan perizinan. Secara kuantitas surat tanggapan dari para pengusaha lokal terutama dari usaha kecil, menengah dan besar.

Selain itu masih ditemui pegawai dalam memberikan pelayanan kurang menunjukkan kesan tidak respek, berempati, simpatik, tidak mau mendengar keluhan pelanggan yang mengurus izin, serta ada kesan kurang sabar dalam menghadapi keluhan pelanggan. Masih ditemui adanya kekurangseriusan terhadap keluhan masyarakat kecil dalam mengurus perizinan, baik

dengan sikap komunikasi verbal dan lisan, sehingga terkesan kaku dan tidak fleksibel, cenderung apatis, dan nepotism. Terdapat 196 surat tanggapan dari warga yang mengurus perizinan di BPMP2T Kabupaten Siak ditujukan kepada sikap, terutama komunikasi verbal yang harus ditingkatkan oleh para pegawai dalam memberikan pelayanan kepada warga.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan perizinan terpadu pada BPMP2T Kabupaten Siak dan untuk mengetahui aspek-aspek yang mempengaruhi kualitas pelayanannya.

METODE

Penelitian ini masuk dalam kategori deskriptif kualitatif, suatu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel lainnya. Teknik pengolahan data yang digunakan untuk mengetahui implementasi kebijakan penyelenggaraan pelayanan terpadu kepada masyarakat yang pernah mengurus perizinan dengan metode statistik deskriptif. Untuk menyimpulkan tingkat implementasi ditetapkan kriteria untuk mengetahui status sesuatu yang dipresentasikan dan disajikan tetap berupa persentase. Tetapi kadang-kadang sesudah sampai ke persentase ditafsirkan dengan kalimat yang bersifat kualitatif, misalnya baik (76 % - 100 %), cukup (56 % -75%), kurang baik (40 % - 55 %) dan tidak baik (kurang dari 40 %).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Kualitas Pelayanan

Kesederhanaan

Kualitas penyelenggaraan pelayanan perizinan secara terpadu di BPMP2T Kabupaten Siak yang dilihat dari kesederhanaan dalam prosedur pelayanan pengurusan perizinan masih berbelit-belit dengan tanggapan responden sebesar (48%). Hal ini disebabkan BPMP2T Kabupaten Siak telah menerapkan prosedur yang tepat untuk melaksanakan program peningkatan kualitas pelayanan perizinan. Selain itu,

telah menerapkan prinsip pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah untuk dilaksanakan.

Kejelasan

Kualitas penyelenggaraan pelayanan perizinan secara terpadu di BPMP2T Kabupaten Siak yang dilihat dari kejelasan dalam administratif pelayanan publik, unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab serta rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran masih kurang kejelasannya dengan tanggapan responden sebesar (54%). Hal ini disebabkan oleh kurang adanya kejelasan tujuan program peningkatan kualitas pelayanan perizinan secara terpadu yang dilaksanakan kurang jelas untuk seluruh komponen organisasi.

Kepastian Waktu

Kualitas penyelenggaraan pelayanan perizinan secara terpadu di Kantor BPMP2T Kabupaten Siak yang dilihat dari kepastian waktu dalam pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan sudah baik dengan tanggapan responden setuju dan sangat setuju sebesar (58%). Hal ini disebabkan BPMP2T Kabupaten Siak telah menerapkan prinsip kepastian waktu di mana ditentukan oleh pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Akurasi

Kualitas penyelenggaraan pelayanan perizinan secara terpadu di Kantor BPMP2T Kabupaten Siak yang dilihat dari akurasi mengenai pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah sudah sangat baik dengan tanggapan responden setuju dan sangat setuju sebesar (95%). Hal ini disebabkan Kantor BPMP2T Kabupaten Siak telah menerapkan prinsip akurasi, dimana produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

Keamanan

Kualitas penyelenggaraan pelayanan peri-

zinan secara terpadu di Kantor BPMP2T Kabupaten Siak yang dilihat dari keamanan mengenai pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum sudah sangat baik dengan tanggapan responden setuju dan sangat setuju sebesar (85%). Hal ini disebabkan Kantor BPMP2T Kabupaten Siak telah menerapkan prinsip pelayanan publik dengan memberikan rasa aman dan kepastian hukum yang jelas.

Tanggung Jawab

Kualitas penyelenggaraan pelayanan perizinan secara terpadu di Kantor BPMP2T Kabupaten Siak yang dilihat dari tanggung jawab mengenai pimpinan atau pejabat yang sah dalam penyelenggaraan pelayanan publik sudah sangat baik dengan tanggapan responden sangat setuju sebesar (70%). Hal ini disebabkan Kantor BPMP2T Kabupaten Siak telah memiliki pimpinan penyelenggaraan publik atau pejabat yang sah sehingga pejabat yang berwenang bertanggung jawab dalam melaksanakan dan memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan persoalan sengketa dapat dipertanggungjawabkan dengan baik.

Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Kualitas penyelenggaraan pelayanan perizinan secara terpadu di Kantor BPMP2T Kabupaten Siak yang dilihat dari kelengkapan sarana dan prasarana mengenai tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika kurang baik dengan tanggapan responden sebesar (50%). Hal ini disebabkan Kantor BPMP2T Kabupaten Siak kurang tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang kurang memadai.

Kemudahan Akses

Kualitas penyelenggaraan pelayanan perizinan secara terpadu di Kantor BPMP2T Kabupaten Siak yang dilihat dari kemudahan akses mengenai tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai masih kurang baik dengan

tanggapan responden sebesar (45%). Hal ini disebabkan oleh kurang terjangkaunya sebagian masyarakat pengguna jasa yang di kecamatan untuk datang ke pusat kota untuk melakukan pengurusan perizinan di BPMP2T Kabupaten Siak yang dikarenakan jarak antar kecamatan ke kabupaten sangat jauh.

Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan

Kualitas penyelenggaraan pelayanan perizinan secara terpadu di Kantor BPMP2T Kabupaten Siak yang dilihat dari kedisiplinan mengenai keramahan dan kesopanan masih kurang baik dengan tanggapan responden sebesar (40%). Hal ini disebabkan Kantor BPMP2T kurang tanggap dalam pelayanan menangani kebutuhan masyarakat yang mengurus perizinan atau dalam kata lain sebagian petugas pelayanan kurang memiliki tingkat kedisiplinan, kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan dengan sikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

Kenyamanan

Kualitas penyelenggaraan pelayanan perizinan secara terpadu di Kantor BPMP2T Kabupaten Siak yang dilihat dari kenyamanan sudah baik dengan tanggapan responden sebesar (48%). Hal ini disebabkan oleh BPMP2T Kabupaten Siak telah memiliki kenyamanan, di mana lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Berdasarkan data di atas, maka dapat direkapitulasikan tanggapan responden bahwa kualitas pelayanan perizinan pada Kantor BPMP2T Kabupaten Siak sudah baik. Hal ini disebabkan dalam penyelenggaraan pelayanan berpedoman pada kebijakan Kepmenpan No. 63/KEP/M. PAN/7/2003 yang perlu dipedomani setiap birokrasi politik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan.

Aspek-aspek yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Analisis Aspek Akseptabilitas

Setiap jenis pelayanan harus dapat dijangkau secara mudah oleh setiap pengguna pelayanan. Dapat disimpulkan bahwa akseptabilitas merupakan aspek yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada Kantor BPMP2T Kabupaten Siak. Hal ini dibuktikan dengan tanggapan responden sebesar 66%.

Analisis Aspek Kontinuitas

Setiap jenis pelayanan harus secara terus menerus tersedia bagi masyarakat dengan kepastian dan kejelasan ketentuan bagi proses pelayanan tersebut. Kontinuitas merupakan aspek yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada Kantor BPMP2T Kabupaten Siak. Hal ini dibuktikan dengan tanggapan responden sebesar 76%.

Analisis Aspek Akuntabilitas

Proses, produk, dan mutu pelayanan yang telah diberikan harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat. Akuntabilitas merupakan aspek yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada Kantor BPMP2T Kabupaten Siak. Hal ini dibuktikan dengan tanggapan responden sebesar 78%.

Analisis Aspek Teknikalitas

Setiap jenis pelayanan harus ditangani aparat yang benar-benar memahami secara teknis pelayanan berdasarkan kejelasan, ketepatan dan kemantapan sistem, prosedur, dan instrumen pelayanan. Teknikalitas merupakan aspek yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada BPMP2T Kabupaten Siak. Hal ini dibuktikan dengan tanggapan responden sebesar 60%.

Analisis Aspek Profitabilitas

Proses pelayanan pada akhirnya harus dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan ekonomis dan sosial. Profitabilitas merupakan aspek yang mem-

pengaruhi kualitas pelayanan pada Kantor BPMP2T Kabupaten Siak. Hal ini dibuktikan dengan tanggapan responden sebesar 56%.

Berdasarkan data di atas, maka dapat direkapitulasikan tanggapan responden bahwa aspek akseptabilitas, aspek kontinuitas, aspek akuntabilitas, aspek teknikalitas dan aspek profitabilitas merupakan aspek yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada Kantor BPMP2T Kabupaten Siak dengan persentase sebesar 88%. Namun masih dijumpainya beberapa permasalahan pada tingkat implementasinya dimana upaya peningkatan kualitas pelayanan perizinan terpadu.

SIMPULAN

Penerapan kualitas pelayanan perizinan sudah dalam kategori baik dengan beberapa alasan antara lain: perihal kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, keamanan dan kenyamanan sudah menunjukkan kategori baik. Hal ini berarti kualitas pelayanan pada Kantor BPMP2T Kabupaten Siak sudah terselenggara dengan baik. Penerapan aspek aspek pelayanan perizinan di mana mayoritas responden rata-rata menjawab sangat setuju sudah adanya penerapan aspek aspek perizinan secara baik dan benar mulai dari aspek akseptabilitas, teknikalitas, profitabilitas dan aspek akuntabilitas.

DAFTAR RUJUKAN

- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: YKPN
- Moenir. 2000. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Bina Aksara
- Ratminto, Atik SW., 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sedarmayanti. 2001. *Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Siagian, S.P., 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi