

## ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN PADA KANTOR PELAYANAN TERPADU KABUPATEN BARITO KUALA

**Ibadurrahman**

Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan  
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Lambung Mangkurat

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan perizinan pada Kantor Pelayanan Terpadu dan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan perizinan Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Barito Kuala. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, dokumentasi/kepuustakaan dan observasi dan lokus penelitian berlokasi di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Barito Kuala.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor komitmen penyelenggara pelayanan, penerapan strategi pelayanan dan penerapan sistem pelayanan yang mudah difahami dan dilaksanakan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Barito Kuala. Kesimpulan yang dapat penulis ambil dari hasil penelitian ini bahwa kualitas pelayanan perizinan pada Kantor Pelayanan Terpadu masih belum baik, karena faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan seperti komitmen penyelenggara pelayanan, penerapan strategi pelayanan, dan penerapan sistem pelayanan yang mudah dipahami dan dilaksanakan belum diterapkan secara intensif dan konsisten, disamping indikator lain berupa mekanisme pelayanan, kompetensi petugas pelayanan serta kenyamanan dan keamanan lingkungan masih perlu ditata dan diperbaiki sesuai kebutuhan masyarakat.

Kata kunci : Kualitas, Pelayanan, Perizinan.

### 1. Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah menyebutkan bahwa otonomi diberikan kepada daerah dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat, pelayanan umum dan daya saing daerah. Otonomi daerah adalah hak, wewenang dan kewajiban daerah dalam mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan, sehingga daerah memiliki kewenangan untuk membuat kebijakan dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan yang lebih dekat ke masyarakat, dan menurut Sadu Wasistiono (2002:48), salah satu tugas pokok pemerintah yang terpenting adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat, oleh karena itu organisasi

pemerintah sering pula disebut sebagai pelayan masyarakat.

Menindaklanjuti kondisi tersebut dan sebagai upaya untuk memberikan kemudahan dan kesederhaan pelayanan kepada masyarakat, berbagai kebijakan telah dikeluarkan pemerintah, antara lain Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat, kemudian Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, tujuannya adalah untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan

secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya, selain itu Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, mengharuskan penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan secara transparan dan akuntabel, tujuannya adalah untuk memberikan kejelasan bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik dalam melaksanakan pelayanan publik agar berkualitas sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat.

Kemudian Menteri Dalam Negeri melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, mewajibkan pemerintah daerah untuk membentuk perangkat daerah yang menyelenggarakan pelayanan terpadu satu pintu.

Tujuan pelayanan terpadu satu pintu adalah untuk meningkatkan kualitas layanan publik, dan memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik, sehingga dapat terwujud pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau, serta meningkatnya hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik.

Berkaitan hal tersebut, Pemerintah Kabupaten Barito Kuala melalui Peraturan Bupati Barito Kuala Nomor 77 Tahun 2006 tentang Pembentukan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kantor Perizinan Terpadu Kabupaten Barito Kuala, yang selanjutnya dirubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Barito Kuala Nomor 3 Tahun 2008 tentang Pembentukan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Barito Kuala, dan yang terakhir dirubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Barito Kuala Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pembentukan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah dan Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Barito Kuala,

telah membentuk organisasi perangkat daerah yang memberikan pelayanan dengan sistem terpadu satu pintu, yaitu Kantor Pelayanan Terpadu.

Untuk memperkuat penyelenggaraan pelayanan perizinan tersebut, Kantor Pelayanan Terpadu diberikan kewenangan oleh Bupati Barito Kuala untuk menyelenggarakan pelayanan perizinan yang sebelumnya dilaksanakan oleh beberapa satuan kerja dan menandatangani penerbitan izinnya sebagaimana ditetapkan terakhir dengan Peraturan Bupati Barito Kuala Nomor 21 Tahun 2012 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Bupati Barito Kuala Nomor 139 Tahun 2011 tentang Pelimpahan Kewenangan Bidang Perizinan Kepada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Barito Kuala.

Namun demikian, dalam praktek pelayanan perizinan yang dilaksanakan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Barito Kuala tidak seperti yang diharapkan. Dari sisi mekanisme dan prosedur pelayanan, pelaksanaan pelayanan perizinan oleh KPT belum dilaksanakan sebagaimana mestinya. Hal ini bisa dilihat dari belum adanya transparansi pelayanan, baik dari prosedur pelayanan, persyaratan yang harus dipenuhi, waktu penyelesaian pelayanan, dan biaya yang harus dibayar oleh masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku, akibatnya pelaksanaan pelayanan perizinan belum sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan sehingga tidak ada kejelasan dan kepastian mengenai prosedur, persyaratan, rincian biaya tarif dan waktu penyelesaian pelayanan.

Dengan kata lain, pendekatan yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Terpadu adalah pendekatan personal. Artinya untuk mengurus sebuah perizinan, masyarakat tidak melalui mekanisme dan prosedur yang ditetapkan, tapi melalui koneksi personal, sehingga berakibat segala proses pelayanan tidak didasarkan ketentuan yang berlaku, tapi didasarkan pada kesepakatan antara pegawai Kantor Pelayanan Terpadu dengan pengguna pelayanan.

Permasalahan lain adalah terbatasnya sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak

ada kejelasan dan kepastian dalam memberikan pelayanan, baik untuk prosedur pelayanan, persyaratan, biaya pelayanan, dan waktu penyelesaian pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari tidak tersedianya sarana dan prasarana yang menunjang pelaksanaan pelayanan dilakukan secara mudah, cepat dan transparan, seperti sistem data elektronik, website, e-mail, local area networking (LAN) di dalam ruangan KPT dan interkoneksi dengan SKPD terkait dan memasang touchscreen untuk memudahkan akses informasi oleh pemohon.

Akibatnya masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan kadang kala harus bolak-balik ke Kantor Pelayanan Terpadu hanya untuk melengkapi administrasi perizinan. Dengan kata lain, pelayanan perizinan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Terpadu belum dilaksanakan secara efektif dan efisien.

Dampak dari kondisi tersebut adalah adanya keluhan dari masyarakat yang pernah melakukan pengurusan perizinan kepada Kantor Pelayanan Terpadu, antara lain biaya untuk mendapatkan surat izin sangat mahal dan waktu penyelesaian izin tidak jelas dan tidak pasti.

Kondisi tersebut juga berdampak tidak adanya keadilan dalam mendapatkan pelayanan, karena dalam pelayanan yang tidak menerapkan sistem dan prosedur secara jelas dan pasti yang diuntungkan hanya orang-orang bermodal besar, karena dimungkinkan ada kesepakatan-kesepakatan tertentu antara mereka dengan pegawai Kantor Pelayanan Terpadu. Sedangkan bagi orang-orang yang bermodal kecil kondisi tersebut sangat memberatkan dan sedikit banyak akan menghambat pertumbuhan usaha kecil dan menengah.

Permasalahan lain adalah pada sumber daya aparatur, baik dari sisi kualitas maupun kuantitas. Hal ini dapat dilihat dari jumlah pegawai yang hanya berjumlah 15 (lima belas) orang untuk melaksanakan tugas dan fungsi 3 (tiga) seksi dan 1 (satu) sub bagian tata usaha serta 33 jenis perizinan yang menjadi kewenangan KPT.

Dari 15 (lima belas) orang pegawai tersebut hanya ada 6 (enam) orang pegawai yang berpendidikan Strata 1, 2 (dua) orang berpendidikan Diploma III, dan 7 (tujuh) orang berpendidikan SMA. Dari 6 (enam) orang yang berpendidikan S1 tersebut, ada 2 (dua) orang yang sarjananya berlatar belakang pendidikan administrasi publik, 2 (dua) orang sarjana ekonomi, 1 (satu) orang sarjana hukum, dan 1 (satu) orang sarjana komputer.

Selain itu, sebagian pegawai tersebut tidak mempunyai kemampuan dan pengalaman mengelola beberapa jenis perizinan yang menjadi kewenangan KPT, sehingga dalam implementasi pelaksanaan proses perizinan terutama pelaksanaan survey dan rekomendasi masih melibatkan dinas teknis.

Begitu pula dengan tingkat disiplin pegawai masih rendah, hal ini bisa dilihat waktu masuk dan pulang pegawai belum sesuai dengan ketentuan yang berlaku, sehingga mempengaruhi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

## **2. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana kualitas pelayanan perizinan pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Barito Kuala ?
2. Apa faktor-faktor yang menjadi kendala dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan yang berkualitas pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Barito Kuala ?

## **3. Tujuan Penelitian**

Penelitian bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan berizinan pada Kantor Pelayanan Terpadu dan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan perizinan. Metode pada penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, dokumentasi/kepuustakaan dan observasi dengan lokus penelitian berlokasi di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Barito Kuala.

#### 4. Tinjauan Pustaka

Wykcof dalam Tjiptono (1996:59) memberikan pengertian kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Wykcof berpendapat apabila jasa atau pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya, apabila jasa atau pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan akan dipersepsikan buruk. Dengan kata lain kualitas layanan sangat terkait dengan upaya untuk memenuhi atau bahkan melebihi harapan yang diinginkan oleh masyarakat.

Sebuah pelayanan dikatakan prima menurut Sedarmayanti (2009:244) apabila memenuhi karakteristik :

- a. Prosedur pelayanan harus mudah dimengerti, mudah dilaksanakan, sehingga terhindar dari prosedur birokratik yang sangat berlebihan dan berbelit-belit.
- b. Pelayanan diberikan dengan kejelasan dan kepastian bagi pelanggan.
- c. Pemberian pelayanan diusahakan agar efektif dan efisien.
- d. Pemberi pelayanan memperhatikan kecepatan dan ketepatan waktu yang ditentukan.
- e. Pelanggan setiap saat mudah memperoleh informasi berkaitan pelayanan secara terbuka.
- f. Dalam melayani, pelanggan diperlakukan dengan moto "pelanggan adalah raja".

Sedangkan Gosperz dalam Siagian (2000:23) mengatakan untuk memperbaiki kualitas pelayanan harus memperhatikan :

1. Kepastian waktu pelayanan, yaitu ketepatan waktu yang diharapkan berkaitan dengan waktu proses atau penyelesaian, pengiriman, penyerahan, pemberian jaminan atau garansi dan menanggapi keluhan.
2. Akurasi pelayanan, yaitu akurasi pelayanan berkaitan dengan realibilitas pelayanan, bebas dari kesalahan-kesalahan.

3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
4. Tanggung jawab, yaitu bertanggung jawab dalam penerimaan pesan atau permintaan dan penanganan keluhan pelanggan eksternal.
5. Kelengkapan, yaitu kelengkapan pelayanan menyangkut lingkup (cakupan) pelayanan, ketersediaan sarana pendukung, dan pelayanan kontempler.
6. Kemudahan mendapatkan pelayanan, yaitu berkaitan dengan banyaknya outlet, petugas yang melayani, dan fasilitas pendukung.
7. Variasi model pelayanan, yaitu berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru pelayanan, futuristik pelayanan.
8. Pelayanan pribadi, yaitu berkaitan dengan kemampuan dalam memberikan dan menanggapi kebutuhan khas.
9. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, yaitu berkaitan dengan ruang tunggu/tempat pelayanan, kemudahan, ketersediaan data/informasi, dan petunjuk-petunjuk.
10. Atribut pendukung pelayanan, yaitu berupa ruang tunggu yang cukup AC, bahan bacaan, TV, musik dan kebersihan lingkungan.

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dalam Keputusannya Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, menyebutkan bahwa untuk melihat kinerja pelayanan yang dilaksanakan oleh unit pelayanan, maka instrumen yang dapat digunakan adalah dengan melaksanakan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Unsur yang digunakan untuk menilai kinerja pelayanan tersebut adalah :

- a. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- b. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan.

- c. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya)
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- f. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- g. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
- i. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- j. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
- k. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
- l. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- m. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
- n. 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.

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang berkualitas adalah apabila pelayanan yang diberikan dapat memenuhi atau bahkan melebihi harapan yang diinginkan oleh masyarakat dengan melaksanakan standar pelayanan publik.

Sementara Thoha (1995:181) menyatakan bahwa kualitas pelayanan kepada masyarakat sangat dipengaruhi oleh *individual actors* dan sistem yang dipakai.

Sedangkan Albrecht dan Zemke dalam Sinambela (1998:9) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh (1) susunan strategi pelayanan yang baik; (2) orang-orang di level operasional yang memiliki orientasi yang tinggi kepada pelanggan; (3) sistem yang tidak menyulitkan para pelanggan.

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh penerapan strategi pelayanan yang baik, komitmen penyelenggara pelayanan yang berorientasi kepada pelanggan, dan penerapan sistem yang mudah dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat.

Sedangkan untuk mengukur kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh Kantor Pelayanan Terpadu menggunakan 3 (tiga) indikator, yaitu :

1. Mekanisme pelayanan, yaitu pelayanan yang diberikan harus berdasarkan tata cara yang telah ditetapkan, meliputi kesederhanaan prosedur, kemudahan persyaratan, kewajaran dan kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kecepatan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan dan keadilan mendapatkan pelayanan.
2. Kompetensi petugas pelayanan, yaitu petugas yang memberikan pelayanan harus memiliki kemampuan, sikap dan disiplin yang baik, meliputi kemampuan petugas pelayanan, kesopanan dan keramahan

petugas, dan kedisiplinan petugas pelayanan.

3. Kenyamanan dan keamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur, serta terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit pelayanan.

### **5. Hasil Penelitian dan Pembahasan Komitmen Penyelenggaraan Pelayanan Yang Berorientasi Kepada Pelanggan**

Dalam upaya untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, faktor utama dan pertama yang harus dipenuhi adalah adanya komitmen pimpinan dan semua pegawai yang selalu berorientasi kepada pelanggan. Artinya semua potensi dan sumber daya yang ada selalu difokuskan untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas kepada masyarakat dengan menerapkan prinsip pelayanan yang mudah, murah, cepat, transparan dan akuntabel.

Komitmen untuk memberikan pelayanan yang berkualitas melalui beberapa upaya inovasi dan kreasi tersebut dalam rangka menyesuaikan diri dengan perubahan masyarakat dan juga untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan masyarakat. Sebagaimana pendapat Sinambela (2006:66) yang menyatakan agar birokrasi tetap *survive*, maka birokrasi harus mampu menyesuaikan diri dengan lingkungan yang selalu berubah, termasuk didalamnya mengenai penyelenggaraan pelayanan publik, mengingat prinsip efisiensi dan efektivitas dalam realisasinya sering mengalami inefisiensi dan inefektivitas karena dipengaruhi faktor kelembagaan, prosedural, kurangnya keahlian dan keterampilan serta perilaku negatif pelaksana.

Berdasarkan pendapat Sinambela tersebut memberi petunjuk bahwa untuk menciptakan pelayanan secara efektif, efisien dan berkualitas maka harus dilakukan penataan prosedur pelayanan, peningkatan keahlian dan keterampilan petugas pelayanan, serta penataan sikap dan perilaku petugas pelayanan.

Dengan kata lain, komitmen untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, ada dua aspek yang harus menjadi fokus perbaikan, yaitu aspek kompetensi petugas pelayanan, komitmen perbaikannya adalah dengan menata petugas pelayanan baik secara kuantitas maupun kualitas, sehingga petugas pelayanan mempunyai kemampuan, keahlian, keterampilan dan disiplin yang tinggi dalam memberikan pelayanan, serta aspek sistem pelayanan, komitmen perbaikannya adalah dengan menata mekanisme dan prosedur pelayanan, yang meliputi penataan prosedur, persyaratan, biaya pelayanan dan waktu penyelesaian pelayanan, sehingga pelayanan diberikan dengan mudah, murah, cepat, transparan dan akuntabel.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kantor Pelayanan Terpadu mempunyai komitmen untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Wujud komitmen tersebut dengan melakukan upaya-upaya perbaikan dan peningkatan semua proses pelayanan perizinan dengan tetap memperhatikan kondisi, potensi dan sumber daya yang ada pada Kantor Pelayanan Terpadu.

Dari beberapa pendapat yang dikemukakan oleh Kepala Kantor Pelayanan Terpadu dan para Kepala Seksi, terlihat bahwa komitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan lebih berfokus pada aspek penataan sistem pelayanan. Yang dilakukan pada aspek ini adalah menata mekanisme dan prosedur pelayanan, meliputi prosedur pelayanan, persyaratan, biaya pelayanan dan waktu penyelesaian pelayanan. Tujuannya adalah agar pelayanan dilaksanakan dengan mudah, murah, cepat dan transparan.

Untuk mengintegrasikan komitmen tersebut dalam pelaksanaan pelayanan dilakukan dengan dua cara, yaitu secara tertulis dan tidak tertulis (lisan). Cara tertulis dilakukan dengan membuat pernyataan-pernyataan tertulis, antara lain berupa visi dan misi pelayanan, moto, dan janji pelayanan yang diharapkan dapat selalu dilihat dan dibaca oleh petugas pelayanan setiap waktu. Sedangkan

secara lisan melalui arahan dan petunjuk mengenai pelaksanaan pelayanan yang baik yang dilakukan pada pertemuan formal dan informal.

Namun dari observasi di lapangan memperlihatkan bahwa pernyataan-pernyataan tertulis berupa visi, misi pelayanan, moto dan janji pelayanan tidak terlihat di ruang dan jaringan elektronik seperti web site dan internet Kantor Pelayanan Terpadu. Begitu pula dengan pernyataan tertulis mengenai sistem pelayanan, seperti prosedur pelayanan, persyaratan, biaya pelayanan dan waktu penyelesaian pelayanan tidak terlihat dan terinformasikan kepada masyarakat, sehingga sangat dimungkinkan praktek-praktek pelayanan yang berpedoman pada SOP tidak dilaksanakan. Hal tersebut juga memperlihatkan pernyataan secara lisan mengenai komitmen untuk melaksanakan pelayanan berkualitas tidak diterapkan dalam praktek pelayanan.

Dari penjelasan di atas menggambarkan bahwa komitmen penyelenggara pelayanan pada Kantor Pelayanan Terpadu untuk melaksanakan pelayanan berkualitas yang berorientasi pada pelanggan hanya pada aspek penataan sistem pelayanan, sedangkan komitmen untuk penataan kompetensi petugas pelayanan tidak ada. Namun penataan sistem pelayanan tersebut juga tidak pernah diterapkan dalam praktek pelayanan, karena tidak didukung oleh instrumen administrasi yang jelas seperti pernyataan tertulis mengenai mekanisme pelayanan, visi dan misi pelayanan dan lain-lain, sehingga dimungkinkan praktek-praktek pelayanan pada Kantor Pelayanan Terpadu belum didasarkan pada standar pelayanan.

### **Penerapan Strategi Pelayanan Yang Baik**

Untuk mewujudkan komitmen sebagaimana disebutkan di atas, maka diperlukan adanya strategi pelayanan yang baik, sehingga upaya-upaya perbaikan dan pelaksanaan pelayanan dapat dilakukan dengan tepat, cepat dan sesuai kebutuhan masyarakat. Strategi untuk memberikan pelayanan yang baik dilakukan pada beberapa aspek, yaitu pada aspek mekanisme pelayanan, kompetensi

petugas pelayanan, serta aspek kenyamanan dan keamanan dalam memberikan pelayanan.

Pada aspek mekanisme pelayanan, strategi yang dilakukan adalah menata mekanisme pelayanan agar sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan, hasil akhir yang diharapkan adalah pelayanan dapat dilaksanakan dengan mudah, murah, cepat, transparan dan akuntabel.

Pada aspek kompetensi petugas pelayanan, strategi yang dilakukan adalah meningkatkan pengetahuan dan kedisiplinan petugas, hasil akhir yang diharapkan adalah petugas pelayanan mempunyai kemampuan dan keterampilan melaksanakan pelayanan.

Pada aspek kenyamanan dan keamanan pelayanan, strategi yang dilakukan adalah melengkapi sarana dan prasarana pelayanan, hasil akhir yang diharapkan adalah lingkungan Kantor Pelayanan Terpadu tertata dengan baik, nyaman dan aman.

Hal senada diungkapkan oleh Thoah (1995:181) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan kepada masyarakat sangat dipengaruhi oleh *individual actors* dan sistem yang dipakai. Artinya bahwa untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas, maka harus didukung oleh kemampuan petugas pelayanan yang baik dan sistem pelayanan yang mudah dipahami dan dilaksanakan. Oleh karena itu strategi yang digunakan untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas harus melalui penataan sistem pelayanan dan peningkatan kemampuan petugas pelayanan.

Berdasarkan pendapat para penyelenggara pelayanan pada Kantor Pelayanan Terpadu, memperlihatkan bahwa strategi untuk meningkatkan pelayanan yang baik dilakukan dengan menata aspek mekanisme pelayanan dan aspek kompetensi petugas pelayanan.

Untuk penataan mekanisme pelayanan, strategi yang dilakukan adalah dengan menerapkan dan mengintegrasikan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada semua praktek pelayanan. Untuk itu dilakukan penyusunan SOP pada semua jenis perizinan sehingga pelayanan pada semua jenis perizinan

akan mempunyai dasar hukum yang kuat. Selain itu, untuk memberikan kejelasan, kemudahan dan kepastian kepada masyarakat, maka SOP tersebut disosialisasikan dan diinformasikan kepada semua pihak sehingga masyarakat mengetahui secara komprehensif mengenai mekanisme pelayanan yang dilaksanakan oleh Kantor Pelayanan Terpadu.

Sedangkan untuk peningkatan kompetensi petugas pelayanan, strategi yang dilakukan adalah dengan menyertakan pegawai Kantor Pelayanan Terpadu mengikuti pendidikan dan pelatihan pelayanan terpadu satu pintu dan teknis lainnya. Dengan demikian diharapkan petugas pelayanan mempunyai kemampuan dan keterampilan yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Namun dari hasil observasi, didapat fakta bahwa strategi penataan mekanisme pelayanan berupa penerapan SOP pada semua jenis pelayanan belum terlihat realisasinya pada praktek-praktek pelayanan yang dilaksanakan oleh Kantor Pelayanan Terpadu, karena mekanisme tersebut belum disosialisasikan dan diinformasikan kepada masyarakat.

Sedangkan untuk strategi peningkatan kompetensi pelayanan berupa peningkatan kemampuan, keterampilan dan disiplin petugas belum terlihat realisasinya pada praktek-praktek pelayanan yang dilaksanakan oleh Kantor Pelayanan Terpadu, karena kemampuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan masih belum optimal. Begitu pula dengan tingkat disiplin petugas masih rendah karena sering tidak berada ditempat.

Dari penjelasan di atas, menggambarkan bahwa penerapan strategi pelayanan dengan baik sudah dilaksanakan pada semua aspek, yaitu aspek mekanisme pelayanan dan kompetensi petugas pelayanan. Namun penerapan strategi tersebut dalam praktek pelayanan belum dilaksanakan dengan sungguh-sungguh dan konsisten.

#### **Penerapan Sistem Yang Mudah Dipahami dan Dilaksanakan Oleh Masyarakat**

Sebagai sebuah institusi yang berfungsi melaksanakan pelayanan, salah satu faktor

yang mempengaruhi kualitas pelayanannya adalah sistem pelayanan. Sistem pelayanan tersebut meliputi kesederhanaan prosedur, kejelasan persyaratan, biaya dan waktu penyelesaian pelayanan.

Sistem pelayanan sangat penting untuk diterapkan dalam setiap proses pelayanan, karena akan memberikan kejelasan dan kemudahan tidak hanya untuk penyelenggara pelayanan tapi juga untuk masyarakat yang akan mendapat pelayanan tentang apa jenis pelayanannya, siapa yang bertanggungjawab dan bagaimana proses pelayanan dilaksanakan.

Dan penerapan sistem tersebut akan berjalan efektif dan optimal apabila dilakukan secara transparan. Artinya sistem tersebut diumumkan dan diinformasikan kepada semua petugas pelayanan dan juga kepada masyarakat sebagai pengguna pelayanan. Dengan demikian petugas pelayanan dan masyarakat akan melaksanakan pelayanan dengan mekanisme dan prosedur yang pasti dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan yang berlaku.

Namun transparan saja tidak cukup, sistem yang baik adalah apabila sistem tersebut mudah dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat. Oleh karena itu sistem pelayanan harus sederhana, tidak berbelit-belit, dan harus tetap sesuai dengan aturan perundang-undangan yang berlaku.

Hal tersebut selaras dengan pendapat dari Taliziduhu Ndraha (1997:63) yang menyatakan bahwa jasa layanan atau layanan sipil dipandang sebagai suatu deviden yang wajib didistribusikan kepada rakyat oleh pemerintah dengan semakin baik, semakin tepat waktu, semakin mudah diperoleh, dan semakin adil. Tekanan pada aspek-aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan dan keadilan dalam layanan publik (*civil*) tersebut berkaitan dengan sifat monopoli dari layanan publik (*civil*) dimana masyarakat tidak memiliki pilihan untuk mengharapkan layanan yang sama pada institusi lain di luar pemerintahan.

Artinya bahwa sebagai institusi pemerintah yang berfungsi memberikan pelayanan sudah selayaknya sistem pelayanan harus disampaikan, didistribusikan dan

diinformasikan kepada masyarakat sebagai pengguna pelayanan, sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan dengan mudah, murah, cepat dan adil.

Begitu pula pendapat Cristopher dalam Siagian (2000:8) yang mengungkapkan bahwa pelayanan pelanggan (masyarakat) adalah sistem manajemen yang diorganisir untuk penyediaan hubungan pelayanan yang berkesinambungan antar waktu pemesanan dan waktu barang atau jasa diterima, digunakan, dengan tujuan memuaskan pelanggan dalam jangka panjang.

Pendapat Cristopher memperlihatkan bahwa untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat maka sangat diperlukan sistem pelayanan yang baik dan terorganisir dan didukung oleh kemampuan dalam melayani dan menanggapi kebutuhan khas masing-masing orang yang dilayani.

Dari penjelasan terdahulu menunjukkan para penyelenggara pelayanan pada Kantor Pelayanan Terpadu berpendapat bahwa sistem pelayanan yang telah dilaksanakan mudah dipahami dan dapat dilaksanakan oleh masyarakat, dan akan menjadi kebutuhan bagi Kantor Pelayanan Terpadu dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas.

Untuk melaksanakan hal tersebut didukung oleh instrumen standar pelayanan seperti dokumen SOP. Artinya dokumen SOP akan menjadi pedoman dalam praktek-praktek pelayanan pada Kantor Pelayanan Terpadu.

Selain itu untuk memberikan kejelasan dan kepastian, akan dilakukan sosialisasi secara komprehensif kepada masyarakat mengenai sistem pelayanan yang ada pada Kantor Pelayanan Terpadu, sehingga masyarakat dapat memahami dan akhirnya dapat melaksanakan semua sistem pelayanan.

Namun menurut masyarakat sebagaimana disampaikan terdahulu, bahwa sistem pelayanan pada Kantor Pelayanan Terpadu belum bisa dipahami dan tidak mudah dilaksanakan, karena sistem pelayanan tersebut tidak jelas, tidak pasti dan tidak transparan. Hal tersebut dapat dilihat dari prosedur dan persyaratan pelayanan yang belum bisa dipahami dan dilaksanakan karena

SOP tidak pernah diumumkan dan diinformasikan kepada masyarakat, sehingga masyarakat yang mengurus pelayanan di Kantor Pelayanan Terpadu tidak tahu bagaimana sistem pelayanan yang dilaksanakan termasuk prosedur pelayanan, persyaratan yang harus dipenuhi, biaya yang harus dibayar sesuai ketentuan yang berlaku dan waktu penyelesaian pelayanan

Dari observasi di lapangan, ditemukan fakta bahwa sampai saat ini Kantor Pelayanan Terpadu hanya memiliki 7 (tujuh) dokumen SOP, yaitu SOP izin tanda daftar gudang, SOP izin tanda daftar perusahaan, SOP izin domisili, SOP izin usaha perdagangan, SOP izin gangguan, SOP izin mendirikan bangunan, dan SOP izin tanda daftar industri.

Dengan demikian, masih ada 26 jenis perizinan yang belum memiliki SOP. Artinya masih ada 26 jenis perizinan yang belum memiliki kejelasan dan kepastian prosedur pelayanannya. Dan untuk praktek pelayanan sehari-hari pada 26 jenis perizinan tersebut, hanya didasarkan pada kesepakatan internal para penyelenggara pelayanan Kantor Pelayanan Terpadu yang selanjutnya dijadikan kebiasaan dalam memberikan pelayanan.

Dan walaupun Kantor Pelayanan Terpadu sudah memiliki 7 (tujuh) buah SOP, namun SOP tersebut belum pernah diumumkan dan diinformasikan kepada masyarakat baik secara manual maupun elektronik, akibatnya masyarakat tidak mengetahui secara jelas dan pasti sistem pelayanan yang dilaksanakan. Hal ini disebabkan komitmen para penyelenggara pelayanan untuk menerapkan pelayanan yang berkualitas masih belum ada. Dokumen SOP tersebut hanya sebagai pelengkap administrasi untuk memenuhi kewajiban dari kebijakan Pemerintah Kabupaten Barito Kuala agar setiap satuan kerja mempunyai SOP.

Dari penjelasan di atas terlihat bahwa sistem pelayanan yang dilaksanakan oleh Kantor Pelayanan Terpadu belum dapat dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat, karena sistem pelayanan belum disosialisasikan dan diinformasikan kepada masyarakat baik

secara manual dan elektronik, sehingga sistem pelayanan tidak jelas dan tidak pasti.

Beberapa strategi tersebut akan berjalan dengan baik apabila diimplementasikan dengan konsisten dan sungguh-sungguh dalam setiap proses penyelenggaraan pelayanan sebagai upaya untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Dari penjelasan di atas menggambarkan bahwa Kantor Pelayanan Terpadu sangat berkomitmen menerapkan beberapa strategi yang disebutkan di atas, dalam rangka memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, namun harus disesuaikan dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dan disediakan anggaran yang cukup.

Salah satu faktor yang sangat mempengaruhi pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat adalah penerapan sistem pelayanan. Pelayanan akan dikatakan berkualitas apabila sistem pelayanan yang diterapkan mudah dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat. Begitu pula sebaliknya.

Berdasarkan beberapa pendapat pegawai KPT menunjukkan bahwa sistem pelayanan yang mudah dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat sudah menjadi kebutuhan bagi Kantor Pelayanan Terpadu dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas, namun untuk melaksanakannya harus didukung oleh instrumen standar pelayanan yang jelas dan pasti, karena dengan adanya transparansi akan memberikan kejelasan dan kemudahan yang komprehensif kepada masyarakat untuk melaksanakan semua proses pelayanan. Selain itu perlu dilakukan sosialisasi sistem pelayanan kepada masyarakat yang jauh dari Kota Marabahan, sehingga dapat memberikan pemahaman yang lebih baik kepada masyarakat mengenai sistem pelayanan pada Kantor Pelayanan Terpadu.

Dari pendapat masyarakat, tergambar bahwa sistem pelayanan yang dilaksanakan pada Kantor Pelayanan Terpadu belum bisa dipahami dan tidak mudah dilaksanakan, karena sistem pelayanan tersebut tidak jelas, tidak pasti dan tidak transparan.

Yang dimaksud dengan sistem pelayanan pada indikator ini adalah penyelenggaraan

pelayanan yang didasarkan pada tata cara yang telah ditetapkan, meliputi prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kewajaran dan kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kecepatan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan dan keadilan mendapatkan pelayanan.

### **Kualitas Pelayanan**

Untuk menilai kualitas pelayanan pada Kantor Pelayanan Terpadu, maka instrumen yang digunakan adalah Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, dimana disebutkan bahwa untuk melihat kinerja pelayanan yang dilaksanakan oleh unit pelayanan, maka instrumen yang dapat digunakan adalah dengan melaksanakan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Namun untuk memudahkan identifikasi, maka keempat belas unsur tersebut digabung dan digolongkan kepada tiga kategori, yaitu mekanisme pelayanan, kompetensi petugas pelayanan, dan kenyamanan dan keamanan lingkungan.

Kategori mekanisme pelayanan meliputi unsur kesederhanaan prosedur, kemudahan persyaratan, kewajaran dan kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kecepatan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan dan keadilan mendapatkan pelayanan.

Kategori kompetensi petugas pelayanan meliputi kemampuan petugas pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, dan kedisiplinan petugas pelayanan.

Kategori kenyamanan dan keamanan lingkungan meliputi kenyamanan dan keamanan lingkungan.

Dengan kata lain untuk melaksanakan pelayanan yang berkualitas, maka semua unsur tersebut harus ditata dan diperbaiki oleh Kantor Pelayanan Terpadu sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat.

Hal tersebut sesuai dengan pendapat Triguno (1997:58) yang menyatakan kualitas

pelayanan menunjukkan pada pengertian melayani setiap saat secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong serta profesional dan mampu.

Pendapat serupa dikemukakan oleh Sedarmayanti (2009:244) yang menyatakan sebuah pelayanan dikatakan prima apabila memenuhi karakteristik :

- a. Prosedur pelayanan harus mudah dimengerti, mudah dilaksanakan, sehingga terhindar dari prosedur birokratik yang sangat berlebihan dan berbelit-belit.
- b. Pelayanan diberikan dengan kejelasan dan kepastian bagi pelanggan.
- c. Pemberian pelayanan diusahakan agar efektif dan efisien.
- d. Pemberi pelayanan memperhatikan kecepatan dan ketepatan waktu yang ditentukan.
- e. Pelanggan setiap saat mudah memperoleh informasi berkaitan pelayanan secara terbuka.
- f. Dalam melayani, pelanggan diperlakukan dengan moto "pelanggan adalah raja".

Dua pendapat tersebut mengisyaratkan bahwa untuk memberikan pelayanan yang berkualitas maka mekanisme pelayanan harus mudah dipahami dan mudah dilaksanakan, petugas pelayanan yang profesional dan mampu, serta pelayanan dilaksanakan dengan transparan dan pasti.

### **Mekanisme Pelayanan**

Gambaran pelaksanaan mekanisme pelayanan pada Kantor Pelayanan Terpadu dari aspek hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), pendapat penyelenggara pelayanan pada Kantor Pelayanan Terpadu dan masyarakat yang pernah berurusan dengan Kantor Pelayanan Terpadu bahwa 9 (sembilan) unsur yang menjadi kategori mekanisme pelayanan baik pada tahun 2011 dan tahun 2012 memiliki indeks yang baik, bahkan unsur kepastian biaya pelayanan memiliki indeks sangat baik.

Namun bila dilakukan komparasi antara tahun 2011 dan 2012 ada 6 (enam) unsur mengalami penurunan indeks, yaitu prosedur pelayanan, persyaratan, kejelasan petugas

pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kecepatan petugas pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan. Unsur yang lain relatif mempunyai indeks yang tetap.

Dari hasil indeks kepuasan masyarakat tersebut dapat memberi petunjuk bahwa kinerja pelayanan pada Kantor Pelayanan Terpadu pada tahun 2012 menurut masyarakat mengalami penurunan bila dibandingkan tahun 2011. Dengan kata lain masyarakat beranggapan mekanisme pelayanan pada Kantor Pelayanan Terpadu belum mengalami perbaikan yang signifikan. Mekanisme pelayanan belum ada kejelasan dan kepastian, karena tidak pernah disosialisasikan dan diinformasikan kepada masyarakat. Walaupun ada beberapa unsur yang memiliki indeks relatif sama tiap tahun, namun hal tersebut lebih menggambarkan adanya ketidaktahuan masyarakat mengenai ketentuan yang sebenarnya.

Penyelenggara pelayanan pada Kantor Pelayanan Terpadu beranggapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah sesuai dengan mekanisme yang ada, baik dari prosedur, persyaratan, biaya dan waktu penyelesaian pelayanan. Selain itu mekanisme pelayanan sudah dilaksanakan dengan transparan, sehingga masyarakat sudah dapat memahami dan melaksanakan pelayanan sesuai mekanisme yang ada. Begitu pula kompetensi petugas pelayanan, mereka beranggapan petugas pelayanan sudah memiliki kemampuan, keterampilan dan disiplin yang baik, sehingga dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat dan mudah. Sedangkan kenyamanan dan keamanan lingkungan kantor sudah dapat ditenahi dan ditata dengan baik.

Pendapat berbeda disampaikan oleh masyarakat yang pernah mengurus perizinan pada Kantor Pelayanan Terpadu. Mereka berpendapat bahwa pelayanan Kantor Pelayanan Terpadu masih belum memuaskan, karena mekanisme pelayanan tidak mudah dipahami dan tidak mudah dilaksanakan. Hal ini disebabkan mekanisme pelayanan tidak disosialisasikan dan diinformasikan secara terbuka kepada masyarakat, sehingga

masyarakat tidak mengetahui secara jelas dan pasti mekanisme pelayanan yang dilaksanakan, sehingga masyarakat tidak jelas bagaimana mekanisme pelayanan yang sebenarnya, akibatnya tidak ada kepastian apa persyaratannya yang diperlukan, kapan selesainya, dan berapa biaya yang harus dibayarkan sesuai ketentuan yang ada.

Padahal tujuan pelayanan publik menurut Sinambela, dkk (2008:6) adalah memuaskan masyarakat, dan untuk itu pelayanan publik dituntut :

- 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 dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik 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 dan lain-lain.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

### **Kompetensi Petugas Pelayanan**

Gambaran kompetensi petugas pelayanan pada Kantor Pelayanan Terpadu dari aspek hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), pendapat penyelenggara pelayanan pada Kantor Pelayanan Terpadu dan masyarakat yang pernah berurusan dengan Kantor Pelayanan Terpadu

bahwa 3 (tiga) unsur yang menjadi kategori kompetensi petugas pelayanan baik pada tahun 2011 dan tahun 2012 memiliki indeks yang baik.

Namun bila dilakukan komparasi antara tahun 2011 dan 2012 ketiga unsur tersebut mengalami penurunan indeks. Hal tersebut memperlihatkan bahwa kinerja pelayanan pada Kantor Pelayanan Terpadu pada tahun 2012 menurut masyarakat mengalami penurunan bila dibandingkan tahun 2011. Dengan kata lain masyarakat beranggapan kompetensi petugas pelayanan pada Kantor Pelayanan Terpadu belum mengalami perbaikan yang signifikan.

Namun pendapat berbeda diutarakan oleh penyelenggara pelayanan pada Kantor Pelayanan Terpadu yang menyatakan bahwa kompetensi petugas pelayanan pada Kantor Pelayanan Terpadu sudah baik, karena sudah melaksanakan disiplin dengan baik, mempunyai kemampuan melayani dengan ramah dan sopan, walaupun dari aspek kualitas dan kuantitas masih perlu untuk ditingkatkan.

Pendapat masyarakat tersebut memperlihatkan kompetensi petugas pelayanan pada Kantor Pelayanan Terpadu masih belum baik, karena kemampuan petugas pelayanan masih rendah dan tingkat disiplin petugas juga masih rendah karena sering tidak berada ditempat.

Pendapat masyarakat tersebut sangat beralasan, karena masih terbatasnya kuantitas dan kualitas petugas pelayanan pada Kantor Pelayanan Terpadu.

Dari aspek kuantitas, sampai saat ini pegawai yang ada pada Kantor Pelayanan Terpadu hanya berjumlah 15 (lima belas) orang, masing-masing 1 (satu) orang sebagai Kepala Kantor setingkat eselon III, 4 (empat) orang sebagai kepala sub bagian dan kepala seksi setingkat eselon IV, dan 10 (sepuluh) orang sebagai pelaksana non eselon.

Dilihat dari tingkat pendidikan, 6 (enam) orang berpendidikan Strata 1 (S1), 2 (dua) orang berpendidikan Diploma III, dan 7 (tujuh) orang berpendidikan SMA. Dari 6 (enam) orang yang berpendidikan S1 tersebut,

2 (dua) orang berlatar belakang sarjana administrasi publik, 2 (dua) orang sarjana ekonomi, 1 (satu) orang sarjana hukum, dan 1 (satu) orang sarjana komputer.

Dari aspek kualitas, pegawai yang ditempatkan pada Kantor Pelayanan Terpadu belum memiliki latar belakang pendidikan dan riwayat pekerjaan sesuai dengan jenis perizinan yang dilaksanakan oleh Kantor Pelayanan Terpadu. Begitu pula dari riwayat pekerjaan, sebagian besar pegawai tersebut belum pernah melaksanakan tugas pelayanan perizinan sesuai kewenangan yang dilimpahkan ke Kantor Pelayanan Terpadu, sehingga dalam proses survey dan penerbitan rekomendasi masih memerlukan bantuan dinas teknis. Hal ini sedikit banyak akan mempengaruhi kecepatan penyelesaian pelayanan, karena ketersediaan waktu dari petugas dinas teknis juga sangat terbatas, selain itu petugas dinas yang ikut survey tidak sesuai dengan kualifikasi yang diperlukan oleh Kantor Pelayanan Terpadu. Akibatnya rekomendasi yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan.

Selain itu penyelenggara pelayanan belum dibekali pengetahuan dan keterampilan untuk mendukung pelaksanaan pelayanan, seperti pelatihan mind setting dan culture set sebagai upaya untuk merubah pola pikir dan budaya kerja penyelenggara pelayanan agar mempunyai komitmen memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dan mempunyai integritas yang baik, kemudian kegiatan out bond untuk membentuk kerja sama dan corsa yang kuat antar penyelenggara pelayanan, sehingga pelayanan dilaksanakan dengan koordinasi dan kerja sama yang baik. Selain itu diklat-diklat teknis lain juga jarang diikuti dan dilaksanakan oleh Kantor Pelayanan Terpadu.

Yang tak kalah penting adalah masih rendahnya tingkat disiplin petugas pelayanan. Petugas pelayanan kadang-kadang tidak berada ditempat pada saat diperlukan sehingga sedikit banyak memperlambat proses penyelesaian perizinan. Oleh karena itu pimpinan harus melakukan monitoring, pengawasan, dan pembinaan yang intensif terhadap disiplin petugas pelayanan. Kalau perlu diberikan sanksi yang tegas terhadap petugas yang

mempunyai disiplin baik sesuai aturan yang berlaku untuk memberikan efek jera kepada semua petugas. Selain itu harus diberikan penghargaan kepada petugas pelayanan yang menunjukkan pretasi dan kinerja yang baik untuk memberikan motivasi kepada semua petugas.

Peningkatan kompetensi ini sangat penting, karena menurut Sianipar (2000:6) Pelayanan adalah suatu cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Artinya obyek yang dinilai adalah masyarakat yang terdiri dari individu, golongan dan organisasi (sekelompok anggota organisasi).

Dalam pengertian pelayanan tersebut terkandung suatu kondisi bahwa yang melayani memiliki suatu keterampilan, keahlian di bidang tertentu. Berdasarkan keterampilan dan keahlian tersebut pihak aparat yang melayani mempunyai posisi atau nilai lebih dalam kecakapan tertentu, sehingga mampu memberikan bantuan dalam menyelesaikan suatu keperluan, kebutuhan individu atau organisasi.

### **Kenyamanan dan Keamanan Lingkungan**

Gambaran kenyamanan dan keamanan lingkungan pada Kantor Pelayanan Terpadu dari aspek hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), pendapat penyelenggara pelayanan pada Kantor Pelayanan Terpadu dan masyarakat yang pernah berurusan dengan Kantor Pelayanan Terpadu bahwa 2 (dua) unsur yang menjadi kategori kenyamanan dan keamanan lingkungan, baik pada tahun 2011 dan tahun 2012 memiliki indeks yang baik.

Pendapat masyarakat ini didukung oleh fakta dilapangan, bahwa Kantor Pelayanan Terpadu sudah memiliki gedung dan halaman yang representatif. Ruang kantor sudah ditata dengan baik. Sudah ada pemisahan antara ruang kerja penyelenggara pelayanan dengan ruang tunggu, adanya meja front office untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan tersedianya halaman yang baik untuk tempat parkir roda dua dan roda empat, serta lokasi kantor yang strategis berada ditengah

kota sehingga mudah dikunjungi oleh masyarakat dari semua wilayah.

Pendapat serupa disampaikan oleh penyelenggara pelayanan pada Kantor Pelayanan Terpadu, bahwa kenyamanan dan keamanan pelayanan pada Kantor Pelayanan Terpadu pada dasarnya sudah baik, namun perlu dilakukan upaya-upaya peningkatan secara konsisten dengan menciptakan lingkungan yang lebih bersih, rapi dan teratur, dan dengan meminimalkan resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan, sehingga masyarakat merasa lebih nyaman dan aman pada saat mengurus perizinan.

Komentar serupa disampaikan oleh masyarakat, bahwa kenyamanan dan keamanan lingkungan Kantor Pelayanan Terpadu sudah cukup baik, namun masih perlu ditingkatkan dan diatur agar dapat memberikan kenyamanan dan kemudahan kepada masyarakat, khususnya penyediaan fasilitas pelayanan dan ruang yang representatif.

Hal tersebut senada dengan pendapat Gosperz dalam Siagian (2000:23) yang mengatakan untuk memperbaiki kualitas pelayanan paling tidak harus memperhatikan :

1. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, yaitu berkaitan dengan ruang tunggu/tempat pelayanan, kemudahan, ketersediaan data/informasi, dan petunjuk-petunjuk.
2. Atribut pendukung pelayanan, yaitu berupa ruang tunggu yang cukup AC, bahan bacaan, TV, musik dan kebersihan lingkungan.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, disimpulkan bahwa Komitmen peningkatan kualitas pelayanan oleh penyelenggara pelayanan pada Kantor Pelayanan Terpadu hanya pada mekanisme pelayanan, namun komitmen tersebut belum diterapkan dan diintegrasikan secara optimal dalam praktek pelayanan. Strategi peningkatan kualitas pelayanan pada Kantor Pelayanan Terpadu sudah dilaksanakan pada aspek mekanisme pelayanan dan kompetensi petugas

pelayanan, namun strategi tersebut belum diterapkan dengan konsisten dalam praktek pelayanan. Sistem pelayanan yang dilaksanakan oleh Kantor Pelayanan Terpadu belum dapat dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat, karena sistem pelayanan belum disosialisasikan dan diinformasikan kepada masyarakat.

Kualitas pelayanan pada Kantor Pelayanan Terpadu masih belum baik, karena mekanisme pelayanan belum mudah dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat, kompetensi petugas pelayanan masih belum terampil dan disiplin, serta kenyamanan dan keamanan lingkungan masih belum ditata dengan baik. Faktor-faktor yang menjadi kendala dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan yang berkualitas pada Kantor Pelayanan Terpadu, adalah: Komitmen penyelenggara pelayanan pada Kantor Pelayanan Terpadu belum komprehensif. Strategi pelayanan belum diterapkan secara konsisten pada praktek pelayanan. Sistem dan prosedur pelayanan belum disosialisasikan dan diinformasikan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian disarankan untuk melaksanakan penguatan komitmen pimpinan dan semua pegawai Kantor Pelayanan Terpadu untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Melaksanakan percepatan penerapan strategi dan sistem pelayanan yang mudah dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat. Melaksanakan penerapan mekanisme pelayanan secara transparan dan konsisten pada setiap praktek pelayanan, agar pelayanan dilaksanakan dengan mudah, murah, cepat, transparan dan akuntabel. Meningkatkan kompetensi petugas pelayanan secara intensif dan terus menerus sesuai kebutuhan, agar petugas pelayanan mempunyai keahlian, keterampilan dan kedisiplinan yang baik dalam memberikan pelayanan. Meningkatkan kenyamanan dan keamanan lingkungan dengan menata, memperbaiki dan menambah sarana pelayanan sesuai keperluan agar memberikan kenyamanan dan keamanan kepada masyarakat.

## Daftar Pustaka

### A. Buku-buku :

Lukman, Sampara, 2000, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta : STIA LAN Press.

Ndraha, Taliziduhu, 2003, *Kybernology Sebuah Konstruksi Ilmu Pemerintahan*, Jakarta : PT. Rineka Cipta.

-----, 2003, *Metodologi Ilmu Pemerintahan*, Jakarta : PT. Rineka Cipta.

Nasir, Muhammad, 2003, *Metode Penelitian*, Cetakan Kelima, Jakarta : Ghalia Indonesia.

Sinambela, Lijan Poltak, 2008, *Reformasi Pelayanan Publik Teori Kebijakan dan Implementasi*, Jakarta : Bumi Aksara.

Sedarmayanti, 2009, *Informasi Administrasi Publik, Reformasi dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Kepemerintahan Yang Baik)*, Bandung : Refika Aditama.

Thoha, Miftah, 1995, *Birokrasi Indonesia Dalam Era Globalisasi*, Bogor : Pusdiklat Pegawai Dikbud.

Tjiptono, Fandy, 1996, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta : Andi.

Triguno, 1997, *Budaya Kerja: Menciptakan Lingkungan Kerja Yang Kondusif Untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*, Jakarta : Golden Terdvon Press.

### B. Perundang-Undangan :

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.

Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

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

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat.

Peraturan Daerah Kabupaten Barito Kuala Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pembentukan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah dan Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Barito Kuala.

Peraturan Bupati Barito Kuala Nomor 21 Tahun 2012 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Bupati Barito Kuala Nomor 139 Tahun 2011 Tentang Pelimpahan Kewenangan Bidang Perizinan Kepada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Barito Kuala.

Keputusan Bupati Barito Kuala Nomor 202 Tahun 2007 tentang Tim Pembina dan Pengawas Pelayanan Perizinan Pada Kantor Perizinan Terpadu Kabupaten Barito Kuala.

Keputusan Bupati Barito Kuala Nomor  
203 Tahun 2007 tentang Tim  
Teknis Pelayanan Perizinan Pada  
Kantor Perizinan Terpadu  
Kabupaten Barito Kuala.